

SERVICE PUBLIC DE WALLONIE**Avant-projet de décret du... (date) relatif, pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution, à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes**

Le Gouvernement wallon,

Sur proposition de la Ministre de la Simplification administrative,

Après délibération,

ARRÊTE :

La Ministre de la Simplification administrative est chargée de présenter au Parlement le projet de décret dont la teneur suit :

Article 1er.

Le présent décret règle, en vertu de l'article 138 de la Constitution, les matières visées aux articles 127, § 1^{er}, et 128, § 1^{er}, de celle-ci.

Chapitre 1^{er}. Définitions**Art.2. Définitions générales**

Pour l'application du présent décret et de ses arrêtés d'exécution l'on entend par :

1° « l'autorité publique » :

- a) la Région wallonne et les organismes d'intérêt public qui en dépendent ;
- b) les CPAS ;
- c) les organismes qui dépendent directement des institutions visées aux a) ;
- d) les entités, quelles que soient leur forme et leur nature, qui ont été créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général, et dont soit l'activité est financée majoritairement par les autorités publiques ou organismes mentionnés au a) , b) ou c) , soit la gestion est soumise à un contrôle de ces autorités publiques ou organismes, soit plus de la moitié des membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance sont désignés par ces autorités ou organismes ;
- e) les associations formées par une ou plusieurs autorités publiques visées aux a) , b) , c) ou d) ;

2° « la communication » : toute transmission d'information qui émane de l'autorité publique ou qui est adressée à l'autorité publique dans le cadre de ses compétences, et qui comprend notamment, l'utilisation de formulaires ou de tout autre document ;

3° « l'eBox » : le service tel que visé à l'article 2, 3°, de la loi du 27 février 2019 ;

4° « les exigences de forme » : les exigences de forme d'une communication électronique désignent les règles qui régissent la manière dont les informations sont présentées dans les échanges en ligne ;

5° « la loi eBox » : la loi du 27 février 2019 relative à l'échange électronique de messages par le biais de l'eBox ;

6° « RGPD » : le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE ;

7° « Règlement eIDAS » : le Règlement 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive (CE) 1999/93

8° « le Service » : le Service du gouvernement visé à l'article 10, §2.

Concernant le 5°, les exigences de formes déterminent les formats, les codes et les procédures à suivre pour garantir la lisibilité et la compréhension des messages. Ces exigences visent à assurer une communication claire, cohérente et accessible à tous les utilisateurs de la plateforme.

Chapitre 2. La communication électronique

Art. 3. Interdiction de communication électronique « par défaut »

Personne n'est contraint de poser un acte ou de communiquer avec l'autorité publique par voie électronique sauf lorsque l'autorité publique peut justifier d'une exception légale ou décrétable contraire dument motivée.

L'autorité publique doit maintenir et garantir le développement de moyen de communication hors ligne conformément à l'article 14 du présent décret.

En ce qui concernent les personnes morales, certaines démarches sont uniquement accessibles par voie électronique.

Art. 4. Utilisation de la communication électronique

§1^{er}. Sauf disposition légale ou décrétable contraire, l'efficacité juridique d'une communication ne peut pas être contestée au seul motif qu'elle ait été réalisée par voie électronique.

§2. L'autorité publique autorise automatiquement la communication par voie électronique dès lors qu'elle met à disposition de l'utilisateur un moyen électronique qui lui permet d'être contactée.

§3. Lorsque l'autorité publique organise des moyens de communication spécifiques dans le cadre d'échanges clairement définis, celle-ci en informe sans équivoque l'utilisateur via les canaux d'informations habituels de l'autorité publique.

En ce qui concerne le Service Public de Wallonie, l'information visée à l'alinéa précédent est mise à disposition de l'utilisateur, au travers du référentiel des démarches.

Au paragraphe 3, le référentiel des démarches est un référentiel centralisé des démarches administratives qui inventorie les services proposés par le Service Public de Wallonie à ses différentes catégories d'utilisateurs afin de les orienter.

Art. 5. Consentement

§1^{er}. L'utilisateur peut donner son consentement libre, éclairé, univoque, spécifique et préalable à recevoir uniquement des communications par voie électronique via les moyens électroniques proposés par l'autorité publique en ce qui concerne des communications spécifiques et clairement identifiées.

La faculté est donnée à l'utilisateur de donner un consentement globalement pour chaque autorité publique avec laquelle il échange des communications électroniques ou pour chaque démarche spécifique. L'autorité publique met en place les moyens techniques afin de pouvoir prouver à tout moment que l'utilisateur a donné son consentement.

§2. L'autorité publique fournit une information claire et compréhensible concernant :

1° le moyen électronique de communication proposé à l'utilisateur ;

2° les effets juridiques liés à son utilisation ;

3° le droit de l'utilisateur de donner ou de retirer à tout moment son consentement de recevoir des communications électroniques et les modalités spécifiques selon lesquelles ce retrait d'accord peut être réalisé ;

4° la faculté dans tous les cas de retirer son consentement par voie non numérique.

§3. Le retrait du consentement de l'utilisateur de communiquer exclusivement par voie électronique prévu au paragraphe 2, 2° n'est applicable que pour les démarches qui seront soumises postérieurement au retrait. Dès réception du retrait du consentement, le traitement

de la démarche se poursuit via le nouveau moyen de communication choisi par l'utilisateur, excepté pour les communications électroniques en cours que l'autorité publique ne pourrait plus techniquement arrêter.

Art.6. Qualités fonctionnelles d'une communication électronique

Toute exigence légale, décrétable ou réglementaire de forme requise à l'occasion d'une communication est réputée satisfaite, par voie électronique, lorsque les qualités fonctionnelles de cette exigence ont été préservées.

Il est tenu compte du contexte et de l'objet de l'information à laquelle s'appliquent les exigences de forme, ainsi que de toutes les circonstances y ayant trait.

L'autorité publique renseigne l'utilisateur sur les procédés auxquels recourir à l'occasion d'une communication par voie électronique, pour autant que l'exigence soit objective, transparente, proportionnée et non discriminatoire.

Elle utilise les mêmes canaux d'informations que ceux visés à l'article 4, §3.

Le Gouvernement désigne les fonctions minimales qui sont satisfaites par tout procédé utilisé dans le cadre d'une communication par voie électronique, en vue de bénéficier de l'assimilation établie par l'alinéa 1^{er}.

Art. 7. Protection de la communication électronique

Sans préjudice des obligations en matière de sécurisation des traitements de données à caractère personnel imposées par le RGPD, chaque autorité publique prend toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires, pour garantir l'intégrité, la confidentialité, la disponibilité et l'accessibilité de la communication compte tenu de toutes les circonstances et de l'objectif, de la nature et du contenu de la communication.

Art. 8. Règles spécifiques relatives à l'utilisation de l'eBox

En application de l'article 12 de la loi eBox, toute autorité publique peut décider d'utiliser l'eBox.

Les dispositions prévues à l'article 5 de la loi eBox sont applicables en matière de preuve.

Par dérogation à l'article 5, les dispositions visées à l'article 6 de la loi eBox sont applicables en ce qui concerne le consentement.

L'équivalence prévue à l'article 7 de la loi eBox est applicable pour les échanges électroniques de messages avec les autorités publiques au sein de l'eBox.

Les autorités publiques qui communiquent par le biais de l'eBox peuvent utiliser les données visées à l'article 8 de la loi eBox avec l'accord exprès et préalable de la personne, ainsi que le numéro d'identification des personnes physiques inscrites au Registre national, à des fins d'identification et d'authentification de la personne physique et à des fins de communication avec la personne physique.

Chapitre 3. Objectifs de simplification administrative

Art. 9. Mise en œuvre de la simplification administrative

Dans la mesure des moyens disponibles, l'autorité publique propose, poursuit et coordonne toutes mesures en vue de lutter contre la complexité et les contraintes administratives imposées aux usagers des services publics et d'améliorer le service rendu à ces derniers.

L'autorité publique peut développer et mettre à disposition des outils qui favorisent l'administration électronique et la dématérialisation des procédures administratives, en organisant un portail numérique qui permet aux usagers au minimum de communiquer avec elle ou de consulter directement les données qui la concernent.

L'autorité publique se base sur le principe de confiance dans les différentes démarches proposées via le portail numérique pour renforcer les objectifs de simplification administrative.

Chapitre 4. Portail numérique du Service public de Wallonie

Art. 10. Fonctionnement du portail numérique

§1^{er}. Conformément à l'article 9, alinéa 2, le Service public de Wallonie développe et met à disposition un portail numérique qui permet à tout usager, personne physique ou morale, d'accéder à différents services, dans le cadre de l'administration électronique et de la simplification administrative.

Les composants qui sont utilisés pour le fonctionnement du portail relèvent de l'exclusion prévue à l'article XII.24, § 3, du Code de droit économique.

§2. Le Service désigné par le Gouvernement au sein du Service Public de Wallonie assure la gestion du portail numérique et poursuit les missions suivantes :

1° Mettre à disposition de l'utilisateur un espace « personnel citoyen » ou un espace professionnel sécurisé lui permettant d'interagir avec les autorités publiques et d'initier et gérer ses démarches administratives ainsi qu'en suivre l'état d'avancement ;

2° Gérer, déployer et sécuriser l'accès au portail ainsi que les échanges électroniques entre les usagers et les autorités publiques réalisés au sein du portail ;

3° Fournir à l'utilisateur des services supplémentaires spécifiques prévus aux articles 11 et 12 ainsi que des outils d'aide en ligne ;

4° Fournir aux autorités publiques des services supplémentaires spécifiques permettant de faciliter les échanges avec l'utilisateur ou d'assurer la mise en œuvre des services de confiance prévus dans le Règlement eIDAS.

A des fins d'identification certaine de l'utilisateur en vue d'assurer la gestion et la sécurisation de son espace, la bonne administration de ses démarches ainsi que de l'accès à ses propres données, le Service utilise :

1° le numéro d'identification au Registre National ;

2° le numéro d'identification de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale visé par l'article 8, § 1er, 2°, de la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-Carrefour de la Sécurité sociale

3° le numéro visé à l'article III.17 du Code de droit Economique.

Dans le cadre de la mission visée à l'alinéa 1^{er}, 1°, le Service gère l'espace de l'utilisateur et préremplit les formulaires pour son compte dans le cadre des démarches administratives qu'il initie au travers du portail au moyen des données suivantes :

1° pour la personne physique :

- a) les données visées à l'alinéa 2, 1° et 2° ;
- b) les données visées à l'article 3, 1°, 2°, uniquement la date de naissance, 5°, 6°, uniquement date de décès, et 17° de la loi du 8 août 1983 relative au registre national des personnes physiques ;
- c) les données de contact qui sont communiquées par l'utilisateur au moment de la création de son compte ;

2° pour la personne morale :

- a) la donnée visée à l'alinéa 2, 3° ;
- b) les données visées au III.18 du Code de droit Economique.
- c) L'identité des personnes investies des pouvoirs de gestion, y compris leur numéro d'identification du registre national ;
- d) les données de contact qui sont communiquées par l'utilisateur au moment de la création de son compte.

§3. La connexion au portail requiert l'utilisation de schémas d'identification électronique assurant la fiabilité de l'identité revendiquée ou prétendue de l'utilisateur, avec un niveau de garantie élevé au sens de l'article 8, 2., c), du Règlement eIDAS.

§4. Toute autorité publique qui traite une démarche administrative soumise par un usager au moyen du portail numérique utilise le numéro d'identification du Registre National de l'usager comme clé unique afin de permettre l'identification certaine de l'usager et afin de faciliter le traitement de sa démarche ainsi que la consultation de sources authentiques.

§5. Les données préremplies dans les formulaires sont automatiquement transmises aux autorités publiques responsables des démarches administratives soumises par l'usager.

§6. Le Service est le responsable des traitements en lien avec ses missions. Les données utilisées sont conservées aussi longtemps que le compte est actif.

Le compte actif pour un usager est un compte validé et opérationnel qui permet à l'usager d'accéder aux fonctionnalités du portail numérique et d'interagir avec l'administration.

L'autorité publique qui met à disposition et traite une démarche administrative soumise par l'usager au moyen du portail numérique est responsable du traitement de ce formulaire au sens du RGPD.

§7. Le Gouvernement précise :

1° les fonctions minimales qui sont satisfaites dans le cadre des communications par voie électronique réalisées au travers du portail en vue de bénéficier de l'assimilation établie à l'article 6, alinéa 1^{er} ;

2° les modalités de mise en œuvre des services de confiance proposés sur base du §2, alinéa 1^{er}, 4°.

Art. 11. Accès de l'usager à ses données

§1^{er}. Dans un but de transparence, et afin de faciliter l'accès de l'usager à ses propres données, le portail numérique permet la consultation des données qui le concernent, qu'elles soient détenues par des autorités visées à l'article 2, 1° ou par des autorités d'autres niveaux de pouvoir.

Le Service permet la prise de connaissance des données visées à l'alinéa 1^{er} par l'usager uniquement après avoir reçu l'accord écrit préalable de l'autorité publique responsable de la source des données.

§2. Les données visées au paragraphe 1^{er} sont uniquement consultables par l'usager et ne peuvent pas être transmises à d'autres autorités publiques.

§3 Lorsque l'usager constate qu'une autorité publique dispose de données incomplètes ou incorrectes, il communique les corrections ou compléments nécessaires à l'autorité publique

Art. 12. Offre de services orientés du portail numérique

Le portail peut utiliser les métadonnées relatives aux services et démarches effectuées par l'utilisateur pour lui proposer de nouveaux services.

Par métadonnées, on entend les données d'enregistrement des services et démarches effectués par l'utilisateur et les données descriptives de ces démarches.

Conformément à l'alinéa 1^{er}, le portail peut proposer à l'utilisateur :

1° de renouveler des démarches qu'il a déjà effectuées

2° des démarches en lien avec celles qu'il a précédemment effectuées

3° des démarches en lien avec des thématiques pour lesquelles il a exprimé un intérêt.

Le Service peut exploiter de manière proactive les métadonnées de l'utilisateur dans une optique de personnalisation de l'expérience usager dans les différentes démarches et services mis à sa disposition.

Afin de pouvoir mettre en œuvre les alinéa 1 à 4, et à l'occasion du consentement visé à l'article 4 §1^{er}, al.2, le Service obtient au préalable le consentement libre, éclairé et spécifique de l'utilisateur pour l'utilisation des métadonnées le concernant.

Les métadonnées ne peuvent en aucun cas être utilisées afin de prendre des décisions à l'encontre des usagers.

Art. 13. Preuve et notification au sein du Portail

§1^{er}. Sauf disposition contraire, le moment de l'envoi correspond au moment auquel le dossier est soumis électroniquement par l'utilisateur d'une façon qui ne lui permet plus de rappeler ou de modifier ladite soumission.

Il est donné date certaine à cette soumission via un système d'horodatage électronique géré par le Service.

Sauf disposition contraire, le moment de la réception électronique correspond au moment auquel la communication est accessible et est notifiée par courrier électronique à son destinataire, qu'il soit usager ou autorité publique.

Il est donné date certaine à cette notification via un système d'horodatage électronique géré par le Service

§2. Lorsque l'envoi ou la réception d'une communication fait courir un délai, ce délai commence à courir à partir du premier jour ouvrable qui suit l'envoi ou la réception du courrier électronique.

Il faut entendre par jour ouvrable celui qui n'est ni un samedi, ni un dimanche, ni un jour férié.

§3. Les données de journalisation détenues par le Service font foi, jusqu'à preuve du contraire, de la réception technique du formulaire et des pièces qui l'accompagnent, ainsi que du moment de la réception et des données transmises.

A l'alinéa 1^{er}, les données de journalisation concernent toutes les données techniques de connexion ou de trafic enregistrées par les serveurs informatiques du Service.

Chapitre 5 – Lutte contre la fracture numérique

Art.14. Approche multicanale

§1er. Sans préjudice de l'exception visée à l'article 2, al.1^{er}, afin de lutter contre la fracture numérique, l'autorité publique doit garantir à tout usager:

1° un soutien à la réalisation en ligne de toute démarche administrative ;

2° des solutions technologiques rendant toute démarche administrative ou communication en ligne plus facilement accessibles aux personnes en situation de handicap ;

3° la possibilité de réaliser les démarches administratives ou les communications autrement qu'en ligne en prévoyant pour ses usagers un accueil physique, un service téléphonique ou un contact par voie postale.

L'autorité publique veille à assurer la publicité de ces modalités auprès de l'utilisateur.

§2. Le Gouvernement peut définir les modalités complémentaires d'exécution des mesures visées au paragraphe 1^{er}.

Le Gouvernement peut développer des initiatives et prendre d'autres mesures spécifiques afin de réduire la fracture numérique.

Chapitre 6 - Disposition abrogatoire et finale

Art. 15. Abrogation

Le décret du 27 mars 2014 relatif, pour les matières visées à l'article 138 de la Constitution, aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes est abrogé.

Art. 16. Entrée en vigueur

Le présent décret entre en vigueur le XXXX 2024

Namur, le

Pour le Gouvernement :

Le Ministre-Président,

Elio DI RUPO

La Ministre de la Simplification administrative

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Valérie DE BUE', written in a cursive style.

Valérie DE BUE

Avant-projet de décret du... (date) relatif, pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution, à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes

RÉSUMÉ

Le cadre juridique relatif aux communications électroniques existe depuis 2014. La communication par voie électronique entre l'Administration et l'utilisateur est un élément essentiel de la transformation numérique des pouvoirs publics. Il faut cependant garder un équilibre afin de ne pas renforcer la fracture numérique et exclure certains publics des démarches de l'Administration.

Si le texte de 2014 prônait l'équivalence de la version électronique par rapport à la version papier, le projet actuel vise à garantir le plus possible la « double voie » pour communiquer avec l'administration.

La possibilité d'interagir en ligne avec les pouvoirs publics constitue une source de simplification importante pour l'utilisateur et est largement demandée par les citoyens et les entreprises. Il s'agit également d'une source de gains importante pour les administrations elles-mêmes en termes de charges administratives. C'est dans ce contexte que des évolutions numériques ont été concrétisées, et que « Mon Espace » est devenu le pilier de la gestion des interactions du Service Public de Wallonie avec les différents usagers.

Le portail du Service Public de Wallonie traitant des données à caractère personnel, la base légale doit donc encadrer ce traitement conformément à l'avis du Conseil d'Etat du 7 avril 2021 (68.936/AG).

Les modifications apportées par rapport au texte de 2014 étant telle, il a été jugé préférable d'abroger le texte de 2014 et de repartir sur une nouvelle version.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Les communications par voie électronique représentent une part importante de l'activité administrative. Leur informatisation, dans un souci de simplification et de recherche d'efficacité, notamment par la dématérialisation des processus, est devenue un enjeu de première importance.

En 2014, le texte prévoyait en effet que l'autorité publique est libre de décider au cas par cas des actes qu'elle souhaite communiquer par voie électronique ou recevoir par cette voie.

Aujourd'hui, devant la digitalisation croissante de la société, l'administration se doit de s'adapter et d'offrir aux citoyens, entreprises et associations la possibilité d'effectuer un maximum de démarches en ligne, tout en conservant la voie « papier » pour éviter d'exclure

des publics moins à l'aise avec ces moyens de communications. Ce principe est inscrit dans le décret.

Il est également donné habilitation au Gouvernement afin que ce dernier puisse prendre des initiatives dans différents secteurs visant à accompagner au maximum les usagers dans le cadre de démarches en ligne, et réduire ainsi la fracture numérique.

Au niveau de la protection des données, il est utile de rappeler que ce décret ne peut se lire qu'en combinaison avec d'autres textes légaux, permettant à une autorité publique de traiter les données à caractère personnel des citoyens.

En aucun cas, ce décret ne peut servir à lui seul de base de légitimité dans la collecte de données personnelles.

Comme l'a souligné l'Autorité de protection des données, *[le décret] devra toujours être sollicité de manière complémentaire à d'autres textes normatifs qui déterminent les éléments essentiels des traitements de données à caractère personnel nécessaires à l'exercice des missions de service public ou au respect d'une obligation légale qui s'impose à l'autorité publique concernée par l'échange d'informations (tels que les données concernées, la finalité poursuivie par l'échange de données et la durée de conservation des données). En effet, il ne peut être attendu [du décret] qu'il régitte l'ensemble des éléments essentiels de ces traitements, étant donné sa portée générale, à savoir, permettre un échange électronique sécurisé de données entre l'utilisateur et l'autorité publique concernée dans le cadre de l'exercice de sa mission d'intérêt public.*

De même, en ce qui concerne le consentement de l'utilisateur à communiquer par voie électronique : *l'accord ou le consentement de l'utilisateur pour qu'une autorité publique lui communique des informations par la voie électronique ne constitue pas la base de licéité de ces traitements de données à caractère personnel : la base de licéité est en effet la nécessité pour cette autorité publique d'exécuter la mission d'intérêt public qui lui est attribuée (article 6.1.e) du RGPD) ou le respect d'une obligation légale lui incombant (article 6.1.c) du RGPD). L'accord ou le consentement de l'utilisateur constitue donc une garantie complémentaire appropriée.*

Mon Espace est le guichet en ligne de référence du SPW, transversal et multi-métiers, qui permet aux usagers d'avoir accès via une interface simple d'utilisation et sécurisée à un grand nombre de services administratifs digitalisés.

Depuis sa mise en œuvre en 2016, *Mon Espace* n'a cessé d'évoluer et de proposer davantage de fonctionnalités et de contenus tant au bénéfice de ses publics-cibles que de l'administration.

Afin de déployer une administration publique connectée aux usagers, innovante et performante tel que prévu dans la Déclaration de politique régionale 2019-2024, le Gouvernement wallon a décidé de faire évoluer Mon Espace vers une plateforme performante de services digitaux offrant à ses usagers une expérience personnalisée, plateforme transversale et ouverte à son écosystème : ma.Wallonie.

La stratégie d'évolution de Mon Espace prévoit qu'outre la réalisation de démarches administratives (toute action initiée par un usager auprès d'une autorité publique dans un but précis, pouvant résulter d'un droit, d'une obligation ou d'une simple prise d'information; elle englobe le processus complet impliquant une interaction continue entre l'utilisateur et l'autorité publique en charge de la démarche sollicitée) et le suivi de leur traitement, le portail offrira une série de nouveaux services digitaux. Ces derniers incluent l'affichage de données personnelles pertinentes pour l'utilisateur, la mise à disposition de documents personnels, l'affichage d'informations sur les démarches et d'informations et recommandations personnalisées, des services innovants, dont des services personnalisés, pro-actifs et à terme prédictifs, et enfin une communication améliorée entre l'utilisateur et l'administration.

Par ailleurs, le portail offrira à terme non seulement les démarches du SPW à destination des citoyens, entreprises et associations mais également l'accès aux services offerts par d'autres entités tels que les UAPs, villes et communes, et autres niveaux de pouvoir.

Cette stratégie s'inscrit parfaitement dans les objectifs de la Déclaration de politique régionale 2019-2024 relatifs à la numérisation des services administratifs qui prévoient le développement d'une plateforme performante d'administration numérique agissant comme un guichet unique au travers duquel chaque citoyen devra aisément être en mesure d'accéder à un catalogue évolutif de services au travers d'un processus d'authentification digital.

eWBS a été autorisé en 2015 à accéder aux données du Registre national (ci-après, « RN »), et à en utiliser le numéro de d'identification afin de réaliser les traitements de données nécessaires à sa gestion du guichet électronique unique du Service public de Wallonie.

Les données du RN sont utilisées pour assurer l'identification unique des usagers dans cet espace personnel, pour gérer les mandats des usagers (mandats, délégations de pouvoir, représentation...) dans le cadre de leurs relations avec les administrations ainsi que pour préremplir les formulaires électroniques des usagers destinés aux administrations de la Région wallonne.

La base légale légitimant la mission d'intérêt public d'eWBS de fournir ce guichet était l'accord de coopération entre la Région wallonne et la Communauté française du 21 février 2013 organisant un service commun en matière de simplification administrative et d'administration électronique dénommé e-Wallonie-Bruxelles Simplification, « eWBS » en abrégé.

Dans le cadre de la scission d'eWBS, cet accord de coopération est amené à disparaître. Sans base légale et eWBS disparaissant, l'autorisation de 2015 ne sera plus valable. Il est donc

indispensable de créer une nouvelle base légale afin qu'une nouvelle demande d'autorisation d'accéder aux données du registre national puisse être introduite afin d'assurer une continuité de service.

La base légale légitimant une demande d'accès aux données du registre national doit répondre à certains critères. Ceux-ci trouvent leur source dans l'avis du Conseil d'Etat 68.936/AG du 7 avril 2021.

Le texte proposé tient compte de ces différents critères, notamment en son article 10.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Les commentaires d'articles du présent projet s'appuient sur les commentaires du décret du décret du 27 mars 2014 relatif, pour les matières visées à l'article 138 de la Constitution, aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes (2013-2014) – Dossier 1001) ainsi que son décret modificatif du 1^{er} octobre 2020 (Travaux parlementaire (2019-2020) – Dossier 219).

Article 1^{er}.

Cet article n'appelle pas de commentaire particulier.

Chapitre 1er. - Définitions

Article 2. Définitions générales

Les définitions n'appellent pas de commentaire particulier.

Chapitre 2. – De la communication électronique

Article 3. Interdiction de communication électronique « par défaut »

Pour l'utilisateur personne physique, cet article s'inscrit dans le cadre du respect des principes d'égalité et de non-discrimination énoncés par la Constitution belge. Aucun usager ne peut être forcé d'entrer en communication par voie électronique et la voie papier reste en principe toujours possible, sauf exception légale contraire dument motivée.

Cette exception doit trouver son fondement dans la base légale ou décrétable : la motivation invoquée doit démontrer que le résultat escompté d'une démarche ne peut en aucun cas être atteint si elle devait être réalisée par la voie papier.

Dans le cas où l'utilisateur a opté pour une communication électronique, il lui est toujours loisible de changer d'avis et de communiquer ultérieurement avec l'administration par la voie papier.

Pour l'utilisateur personne morale, certaines démarches peuvent être uniquement prévues par voie électronique pour répondre à des besoins spécifiques ou compte tenu de réglementations européennes particulières.

Article 4. Utilisation de la communication électronique

§1. Ce paragraphe instaure le principe selon lequel la validité d'un acte posé par voie électronique ne peut être purement et simplement écarté parce qu'il a été réalisé via cette voie.

§2. Contrairement à l'ancien texte selon lequel l'autorité publique devait explicitement autoriser les communications par voie électronique, le principe est ici renversé et cette voie de communication est automatiquement acceptée dès lors que des moyens sont proposés pour être contacté par cette voie, que ce soit une adresse mail, un formulaire en ligne, un portail dédié, etc...

§3 L'autorité publique peut choisir et préciser quels moyens de communications – électroniques ou non – doivent être utilisés pour un type de communications, ou dans le cadre de démarches clairement définies. L'autorité publique doit en informer l'utilisateur.

Pour le Service public de Wallonie, ces précisions doivent être mentionnées dans chaque fiche du référentiel de démarches lorsque nécessaire. A défaut de précision, l'utilisateur pourra choisir les voies de communications de son choix.

§4. Afin de préserver l'inclusion numérique et ne pas défavoriser les publics plus précaires, l'autorité publique doit s'assurer que les moyens de communications choisis n'empêchent pas le public visé par une démarche d'y avoir accès.

Par exemple, il n'est pas envisageable d'imposer la seule voie électronique pour une démarche relative à une aide sociale.

Il est également renvoyé au commentaire de l'article 3.

Article 5. Consentement

Le consentement de l'utilisateur pour qu'une autorité publique lui communique des informations par la voie électronique ne constitue pas la base de licéité de ces traitements de données à caractère personnel : la base de licéité est en effet la nécessité pour cette autorité publique d'exécuter la mission d'intérêt public qui lui est attribuée (article 6.1.e) du RGPD) ou le respect d'une obligation légale lui incombant (article 6.1.c) du RGPD). L'accord ou le consentement de l'utilisateur constitue donc une garantie complémentaire appropriée.

Il doit être libre, éclairé, univoque et spécifique, comme toute manifestation de volonté et être donné préalablement à la transmission d'informations par voie électronique.

Cette disposition est d'application générale. En conséquence, tout premier contact à l'initiative de l'autorité publique ne peut pas être effectué par la voie électronique.

Ce consentement du « tout électronique » doit pouvoir être retiré à tout moment. Si l'utilisateur retire son consentement du « tout électronique », le traitement de la démarche se poursuit via le nouveau moyen de communication choisi par l'utilisateur, excepté pour les communications électroniques en cours que l'autorité publique ne pourrait plus techniquement arrêter. L'utilisateur dispose, dans tous les cas, de la possibilité de retirer son consentement par voie non numérique.

Une dérogation à ce consentement est prévue à l'article 7 du projet en ce qui concerne l'eBox. Ce système étant géré par ailleurs par les autorités fédérales, des dispositions spécifiques sont prévues dans la loi y relative.

Article 6. Qualités fonctionnelles d'une communication électronique

Cet article vise à introduire le principe d'assimilation. S'il est admis que des communications peuvent être réalisées par voie électronique, il est nécessaire de déterminer si ces communications par voie électronique sont équivalentes, sur le plan juridique, aux communications réalisées dans l'environnement papier et, dans l'affirmative, à quelles conditions.

En ce sens, le premier alinéa de l'article consacre clairement le principe d'équivalence fonctionnelle, pour lever les obstacles formels aux communications par voie électronique.

Conformément à l'objectif premier de ce nouveau cadre juridique, qui est de ne pas contraindre les autorités publiques à recourir à un procédé tel que la signature électronique qualifiée, le troisième alinéa de l'article leur laisse ainsi le choix du procédé en fonction des circonstances de l'espèce, pour autant que l'équivalence fonctionnelle prévue par le premier alinéa soit préservée.

Le dernier alinéa habilite le pouvoir exécutif à définir les fonctions minimales qui doivent être satisfaites afin de bénéficier de l'assimilation établie par le présent article.

Article 7. Protection de la communication électronique

Il est essentiel que les communications par voie électronique émanant d'une autorité publique soient fiables et confidentielles. Cet article vise donc à imposer une obligation de faire aux autorités publiques dans le cadre de leurs communications par voie électronique, en ce qu'elles doivent prendre toutes mesures pour garantir la confidentialité de la communication et l'intégrité de son contenu, qu'il s'agisse de mesures légales ou techniques qu'elle estime nécessaires.

La disposition introduit en sus un principe de proportionnalité, en ce que les mesures à prendre varient en fonction de la nature, de l'objectif et du contenu de la communication.

Article 8. Règles spécifiques relatives à l'utilisation de l'eBox

Cet article reprend dans les grandes lignes le texte de l'ancien décret du 27 mars 2014 relatif aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes qui sera abrogé.

Il est donc renvoyé aux commentaires d'articles du décret de 1^{er} octobre 2020 modifiant le décret du 27 mars 2014 relatif aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes (voir Travaux Parlementaires – dossier 2019 (2019-2020)).

Pour le surplus, la loi eBox ayant été modifiée en décembre 2023, les dispositions pertinentes devant être appliquées dans le cadre de l'utilisation de l'eBox par les autorités publiques wallonnes ont été intégrées au projet.

Chapitre 3. - Objectifs de simplification administrative

Ce nouveau chapitre est introduit afin de fixer les bases de la mission d'intérêt public des autorités publiques en matière de simplification administrative.

Article 9. Mise en œuvre de la simplification administrative

Cet article insère le principe de simplification administrative pour soutenir le Service public de Wallonie en trame de fond pour l'ensemble de ses actions et rappelle l'importance du principe de confiance lors de ses interactions avec les usagers dans une optique d'amélioration continue.

Appliquer le principe de confiance, c'est considérer que l'utilisateur est digne de confiance et qu'il ne doit pas fournir certains documents dès l'introduction de son dossier. Il doit cependant pouvoir les fournir ultérieurement à autorité publique si, dans le cadre du traitement de sa demande, elle doit effectivement les vérifier. L'utilisateur est ainsi responsabilisé mais aussi déchargé d'une partie de la 'paperasse administrative'.

De même, l'autorité publique favorise la dématérialisation des procédures administratives et peut développer et mettre à disposition des outils dans ce but. Elle met notamment en place un portail numérique dans ce but pour organiser les contacts entre les usagers et l'autorité publique et permettre à l'utilisateur de consulter les données qui le concerne.

Chapitre 4. Portail numérique du Service public de Wallonie

Article 10. Fonctionnement du portail numérique

§1. Cet article donne une base juridique à la mise en place du portail wallon « Mon Espace » qui évoluera et deviendra « Ma Wallonie ».

§2. Il est prévu de désigner dans un AGW le service qui assurera la gestion du portail. Les finalités poursuivies par le Service sont définies à l'alinéa premier.

Pour permettre au Service d'assurer ses missions, il utilisera le numéro de registre national ou le numéro bis pour les personnes physiques et le numéro BCE pour les personnes morales.

Le prévoir directement dans le texte du décret permet également de bénéficier de l'exception de demander une autorisation spécifique pour utiliser le numéro de registre national prévue à l'article 8, §1^{er} alinéa 3 de la loi RN du 08 août 1983.

Les données utiles du registre national qui sont également utilisées pour alimenter le compte de l'utilisateur sont précisées. Il s'agit du nom, prénom, résidence principale, date de naissance ainsi que les coordonnées de contact que la personne peut elle-même renseigner auprès du registre national.

Il est prévu également que la date de décès soit communiquée au Service gérant le portail afin que le compte d'une personne décédée puisse être supprimé.

§3. Au regard de la finalité consistant à préremplir les formulaires nécessaires pour le compte de l'utilisateur au moyen de données issues du Registre national, il importe de prévoir explicitement dans le décret que la connexion au Portail soit conditionnée à des schémas d'identification ayant un niveau de garantie élevée au sens du Règlement eIDAS.

§4. Ce paragraphe a pour but de légitimer l'utilisation du numéro RN par toutes les autorités publiques qui traitent les démarches de l'utilisateur soumises via le portail dans le cadre d'un dispositif qui leur est propre. Ici aussi pour bénéficier de l'exception mentionnée ci-dessus.

Le fait de permettre l'utilisation du numéro de registre national pour identifier de manière certaine les citoyens qui réalisent des démarches en ligne permet d'assurer une meilleure gestion des données relatives à ces citoyens et de faciliter les demandes d'accès du citoyen à ses propres données.

§5. Il est précisé que les données du registre national ou de la BCE seront utilisées pour préremplir les formulaires dans le cadre des démarches que le citoyen ou la personne morale initie, et ce afin de lui faciliter la tâche vu qu'il ne devra plus à chaque demande réencoder ses données.

§6. Le Service est désigné comme le responsable du traitement dans le cadre de ses missions, chaque autorité publique traitant les démarches restant responsable de traitement pour ses propres démarches et les données qui sont traitées.

La durée de conservation des données personnelles du citoyen est liée à la durée d'existence du compte. Tant que le compte reste actif, les données sont conservées auprès du service qui sera désigné par le Gouvernement.

§7. Ce paragraphe habilite le pouvoir exécutif à prendre les mesures utiles pour fixer les modalités techniques en lien avec les services proposés sur le portail.

Article 11. Accès de l'utilisateur à ses données

Dans les développements prévus pour le portail, plusieurs services sont envisagés. Tout d'abord, l'utilisateur pourra consulter des données le concernant. Par exemple, le citoyen pourra consulter directement via le portail les données relatives à sa fiscalité, comme l'état des lieux de son précompte immobilier, sa taxation véhicule, etc...

Ces consultations de données seront uniquement destinées à la prise de connaissance par l'utilisateur lui-même des données qui le concernent. Ces données seront accessibles à l'utilisateur après accord entre le service et l'autorité publique responsable des données exposées.

Ces données peuvent provenir d'autorités fédérales, d'autres Régions ou Communautés, ou d'autres autorités publiques.

Un protocole sera conclu avec le responsable des données exposées, lequel protocole permettra également de s'assurer de la juste répartition des responsabilités liées à l'exercice des droits de la personne concernée.

Le Service en charge du portail communiquera la liste des données accessibles au travers de sa politique de vie privée.

Article 12. Offre de services orientés du portail numérique

Sous réserve du consentement préalable et explicite de l'utilisateur donné à l'occasion de son consentement visé à l'article 4, l'offre de services du portail numérique permet d'utiliser les métadonnées des services et démarches effectués par les usagers pour leur permettre de recevoir des propositions de renouvellement de demandes précédentes (par exemple, l'utilisateur a demandé un permis l'année N, le portail lui propose les démarches de renouvellement à l'année N+1).

Le portail numérique peut utiliser ces données pour leur proposer des démarches en lien avec celles qu'ils ont déjà réalisées (par exemple, si l'utilisateur fait des demandes de primes à la rénovation, il peut recevoir des propositions de démarches en lien avec celles déjà effectuées). Le portail numérique peut aussi suggérer des démarches en lien avec des thématiques de préférence communiquées par l'utilisateur sur le portail.

A la demande de l'APD, il est précisé que ces métadonnées ne peuvent en aucun cas être utilisées par les autorités publiques afin de prendre des décisions ayant un impact direct sur l'utilisateur.

Ces métadonnées ne seront accessibles qu'au Service afin de proposer des suggestions à l'utilisateur.

Article 13. Preuve et notification

L'utilisation des moyens de communications électroniques vise à simplifier les règles en matière d'échange entre l'utilisateur et l'autorité publique. Il est ici prévu de déterminer dans le cadre de l'utilisation du portail quel est le moment à partir duquel un délai commence à courir.

En effet, si dans les procédures classiques le recommandé est souvent utilisé pour donner date certaine à un envoi ou à la réception d'un courrier, il n'est pas forcément nécessaire d'avoir recours au recommandé électronique – qu'il soit qualifié ou non – pour arriver à la même finalité.

L'utilisation du portail permet d'assurer la traçabilité des échanges, des envois et des étapes de traitement des demandes. Ainsi, la soumission d'un dossier par l'utilisateur aura date certaine car le système permet de valider une date de soumission. Et, sauf exception, l'utilisateur ne peut plus apporter de modification ultérieure à son dossier.

Si pour une démarche particulière, l'administration autorise l'utilisateur à modifier son dossier après soumission, l'utilisateur devra être informé de manière préalable, claire et non équivoque de la date à laquelle un délai commence à courir.

L'administration pourra déposer sa décision sur le portail qui générera une notification par mail à l'utilisateur l'avertissant que la décision est disponible dans son espace sur le portail.

En cas de conflit relatif à la date, ce sont les données détenues par l'administration qui feront foi, notamment dans le cadre de soumission de dossier dans un délai imparti.

Chapitre 5. – Lutte contre la fracture numérique

Article 14. Approche Multicanale

La lutte contre la fracture numérique constitue une nécessité et l'article 2 interdisant la communication électronique par défaut y contribue grandement. L'autorité publique se doit de garantir des moyens de communication hors ligne respectant l'approche multicanale où l'offre numérique vise à accélérer et simplifier les procédures mais est également appuyée par d'autres voies performantes de communication et, plus particulièrement, avec ceux qui ne peuvent utiliser les outils informatiques.

Les habilitations au Gouvernement permettent

- d'une part (§2, alinéa 1er) de fixer les modalités concernant l'accompagnement de l'utilisateur : modalités pour le maintien des guichets physiques pour effectuer les démarches ou pour avoir une aide à leur réalisation en ligne, aménagement spécifique pour certains publics cibles, collaboration avec le secteur associatif en contact direct avec les usagers, etc...
- d'autre part (§2, alinéa 2) de proposer d'autres types d'initiatives en matière d'accompagnement de l'utilisateur ou de mesures visant à l'inclusion de tous les publics ayant des difficultés à effectuer leurs démarches en ligne.

A ce niveau, il sera par exemple possible de mettre en place des moyens permettant aux agents de terrain de pouvoir répondre au mieux aux attentes des usagers et contribuer à réduire la fracture

numérique. Des moyens sont déjà prévus pour permettre le déploiement de bornes interactives dans des espaces physiques où les usagers pourront bénéficier d'un accompagnement dans l'utilisation du portail. Des moyens sont également prévus pour la mise en place d'un chatbot qui pourra aider l'utilisateur à effectuer ses démarches sur le portail.

Chapitre 6. - Dispositions diverses

Article 15. Abrogation

Cet article prévoit l'abrogation de l'ancien décret.

Article 16. Entrée en vigueur.

Cet article prévoit l'entrée en vigueur.