

---

# 2019



## **LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE** en Région de Bruxelles-Capitale

Rapport au Gouvernement





# TABLE DES MATIÈRES

● <b>L'équipe easy.brussels</b> .....	<b>02</b>
● <b>Préface</b> .....	<b>03</b>
● <b>Executive summary 2019</b> .....	<b>04</b>
● <b>easy.brussels, la simplification en marche</b> .....	<b>06</b>
● <b>Un comité de pilotage élargi</b> .....	<b>07</b>
● <b>Nos projets</b> .....	<b>08</b>
1 <b>Once Only</b> gagne du terrain .....	<b>10</b>
2 <b>Better Regulation</b> - rencontrer les besoins des citoyens .....	<b>12</b>
3 <b>Open Data</b> - des données publiques accessibles .....	<b>14</b>
4 <b>Guichets virtuels</b> - pour gérer toutes ses démarches .....	<b>16</b>
5 <b>Inclusion numérique</b> - la solidarité 2.0 .....	<b>20</b>
6 <b>Facturation électronique</b> - des avantages multiples .....	<b>22</b>
7 <b>Le catalogue des démarches</b> - une plateforme centralisée .....	<b>25</b>
8 <b>Marchés publics en ligne</b> - plus simples et transparents .....	<b>26</b>
9 <b>Les pouvoirs locaux</b> à l'heure du digital .....	<b>28</b>
● <b>easy.brussels, le partage des bonnes pratiques</b> .....	<b>30</b>
● <b>Et demain ?</b> .....	<b>32</b>
● <b>Budget 2019</b> .....	<b>34</b>

# 2019



## **LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE**

en Région de Bruxelles-Capitale

**Rapport au Gouvernement**



# L'ÉQUIPE EASY.BRUSSELS



● **Cathy Marcus**

Directrice d'easy.brussels  
Déléguée au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale



**Brahim Ammar Khodja**

Chargé de projet



**Sarah De Cock**

Responsable communication



**Ysaline Degueudre**

Juriste



**Grégoire Dupuis**

Assistant de projet



**Alexander Hof**

Chargé de projet



**Audrey Pauwels**

Secrétaire de direction



# 2019, UN PAS DE PLUS VERS LA SIMPLIFICATION

2019 est une année marquée par l'émergence de deux grands principes indispensables en matière de simplification administrative et d'un nouvel outil, encore peu connu mais prometteur.

Le principe **Once Only** s'installe dans le paysage législatif régional. Il offre désormais aux usagers un plus grand confort grâce à la consultance par les administrations des sources authentiques et l'échange entre elles des données existantes, ne nécessitant plus la répétition de démarches administratives pour les citoyens et les entreprises. Ce principe se double irrémédiablement de celui de la protection accrue des données à caractère privé. Les administrations ont été formées à cette approche.

Cette année également, **l'eBox** a fait son apparition. Encore peu connue, cette plateforme documentaire fédérale va faciliter l'échange de documents entre un usager et l'administration. **easy.brussels** soutient la promotion de cet outil et accompagne son déploiement pour les années à venir.

Enfin, l'utilisation par les Bruxellois des **guichets virtuels** a progressé. Le numérique s'installe peu à peu et de façon incontournable. Entre autres exemples, la **facturation électronique** simplifiée dans les relations clients d'une intercommunale s'est imposée ainsi que la mise en œuvre de l'eBox dans plusieurs administrations. Indéniablement, nos administrations régionales et locales bougent.

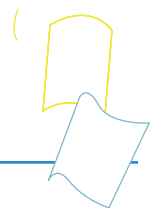
Autre enjeu majeur, **l'inclusion numérique** demeure au cœur de tous les chantiers car les pouvoirs publics ont la responsabilité d'inclure tous et toutes dans ce changement. Des sensibilisations sont régulièrement organisées avec de nombreux partenaires, pour ne laisser personne de côté.

À l'occasion de la nouvelle législature régionale, les compétences ministérielles de l'informatique et de la simplification administrative ont été réunies sous la conduite d'un seul ministre, ce qui permet de relever de façon coordonnée le défi numérique pour les usagers et les administrations de la Région de Bruxelles-Capitale. **easy.brussels** stimule et encourage l'ensemble de ces projets.

Nous vous invitons à les découvrir dans ce rapport. Bonne lecture !

**Cathy Marcus**

Déléguée au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et Directrice d'easy.brussels



Pour faire de Bruxelles une Smart City, faciliter les démarches administratives des citoyens et entreprises est l'un des défis auquel easy.brussels s'emploie chaque jour. La simplification administrative revêt bien des formes dans de nombreux domaines: de l'appropriation numérique à la promotion de la facturation électronique, tout en passant par l'amélioration des échanges de données entre administrations. Au travers de l'année 2019, easy.brussels a poursuivi ses missions, permettant de poser des bases solides au développement de projets d'envergure pour 2020, tels que l'application du principe Once Only, l'amélioration des formulaires les plus impactants, ou encore la dématérialisation des procédures administratives. Je tiens à remercier easy.brussels ainsi que l'ensemble des organismes bruxellois, qui travaillent de concert à simplifier l'administration.

**Bernard Clerfayt**

Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, en charge de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux, du Bien-être animal, de l'informatique régionale et de la Simplification administrative.

L'administration se simplifie pour vous.  
Nos actions concrètes et chiffres-clés en 2019

# 1

## ONCE ONLY gagne du terrain

- **2020** >>> Feu vert pour l'adoption de l'**Ordonnance Once Only**  
>>> Coup d'envoi de **Fidus Online**, application de consultation des données authentiques pour les administrations
- **TOP 30** >>> **30 formulaires administratifs** en transition vers le digital

# 2

## BETTER REGULATION rencontrer les besoins des citoyens

- **Réduction des charges administratives** pour les entreprises, citoyens et administrations publiques
- **Open Data & Once Only** : amélioration de la législation

# 3

## OPEN DATA rendre les données publiques accessibles

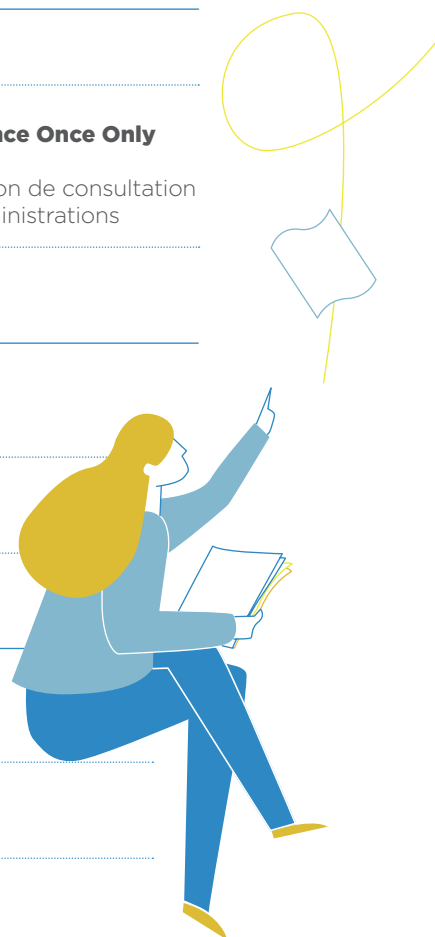
- **241** >>> **jeux de données** disponibles, soit une hausse de **44%** par rapport à 2018
- **+24%** >>> hausse d'utilisateurs du **portail opendatastore.brussels**
- **957** >>> **utilisateurs uniques** du portail par mois

# 4

## GUICHETS VIRTUELS pour gérer toutes ses démarches

### EBOX

- **832.916** >>> citoyens ont activé leur **eBox**
- **55.150.402** >>> **documents** publiés



## IRISBOX

- **38.701** >>> nouveaux **utilisateurs**
- **1.368** >>> **inscriptions scolaires**, une hausse de **298%** par rapport à **2018**
- **+47** >>> nouveaux **formulaires** pour un total de **347**

# 5

## INCLUSION NUMÉRIQUE

la solidarité 2.0

- **36** >>> **journées d'information** sur les outils numériques dans le cadre du projet « Simplifions ensemble »
- **18** >>> labels **EPN** (Espaces Publics Numériques) octroyés en Région bruxelloise

## FACTURATION ÉLECTRONIQUE

des avantages multiples

- **5,77€** >>> C'est le gain par facture du passage à la **facturation électronique**
- **96%** >>> des administrations régionales et locales inscrites sur la plateforme fédérale **Mercurius**, qui centralise les factures électroniques

## LE CATALOGUE DES DÉMARCHES

une plateforme centralisée

- **241** >>> **démarches administratives** recensées dans le catalogue des démarches
- **2020** >>> En route pour le **Single Digital Gateway**, portail numérique unique des procédures administratives en Région bruxelloise

## MARCHÉS PUBLICS EN LIGNE

plus simples et transparents

- **93%** >>> des offres **Free Market** envoyées aux administrations bruxelloises par voie électronique
- **2020** >>> Date d'obligation de l'utilisation d'**e-Procurement** pour la réception des offres par les administrations bruxelloises

## LES POUVOIRS LOCAUX

à l'heure du digital

- **BOS XChange online** au 1<sup>er</sup> novembre 2019: **16** communes sur 19, **13** CPAS sur 19 et **3** zones de police sur 6 utilisaient activement la plateforme d'échanges électroniques de données entre la Région et les pouvoirs locaux



# EASY.BRUSSELS

## la simplification en marche

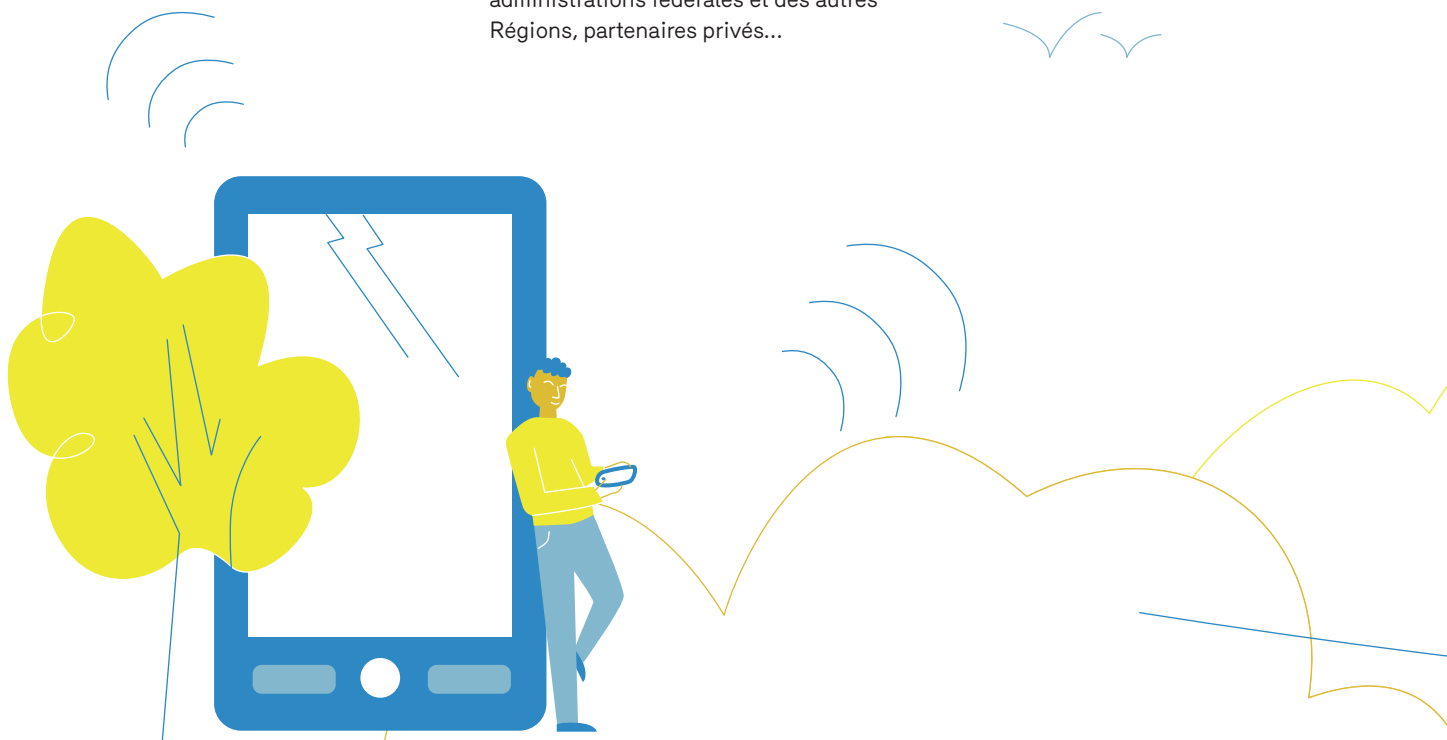
easy.brussels, l'agence bruxelloise pour la simplification administrative, a pour mission de simplifier, moderniser et rationaliser les procédures administratives en Région de Bruxelles-Capitale.

Depuis sa création en 2015, **sa priorité est de simplifier les démarches administratives des citoyens et des entreprises de la Région**. Pour ceux-ci, cela signifie une réduction des coûts financiers et des déplacements, et un gain de temps au quotidien.

Pour inscrire ce mouvement dans la durée, **easy.brussels** mène toute une série d'actions, souvent en collaboration avec d'autres institutions régionales ou locales, afin de rendre les procédures administratives plus efficaces, plus rapides et plus faciles pour tous les usagers.

Pour y parvenir, l'agence s'appuie sur son comité de pilotage, constitué des administrations et des **Organismes d'Intérêt Public (OIP)** bruxellois, mais aussi sur un vaste réseau de contacts et de partenaires qu'elle a tissé depuis 2015: pouvoirs locaux, asbl publiques, administrations fédérales et des autres Régions, partenaires privés...

**easy.brussels** joue ainsi un rôle central dans la dynamique de simplification administrative régionale bruxelloise: elle met non seulement en œuvre des projets spécifiques, comme **la facturation électronique** ou **la demande de documents officiels en ligne**, mais elle travaille aussi à instaurer, au sein des services publics, une prise de conscience de l'enjeu que constituent **la simplification et la transparence des démarches**.





# UN COMITÉ DE PILOTAGE élargi

Le comité de pilotage d'easy.brussels se réunit régulièrement avec ses partenaires afin de travailler de concert sur les projets de simplification administrative en cours. Ensemble, ils font avancer les procédures, partagent des suggestions et ajustent les initiatives pour toujours mieux répondre aux attentes des utilisateurs.

En 2019, **easy.brussels** s'est réjouie d'accueillir de nouvelles institutions aux réunions du comité, dans le but de renforcer la communication et la coopération entre pouvoirs publics, au-delà même des compétences régionales. Des représentants de la **COCOF** et de la **COCOM** ont ainsi participé à plusieurs rencontres.

Le **comité de pilotage** s'est réuni à cinq reprises en 2019 : les 5 février, 2 avril, 18 juin, 24 septembre, et 3 décembre.

Monsieur le Ministre Bernard Clerfayt, en charge de la **Simplification administrative**, a ouvert la réunion du 24 septembre. Il a remercié, à cette occasion, les acteurs présents pour leur engagement en faveur de la simplification administrative pour les usagers bruxellois.

Les points abordés lors des réunions du comité en 2019 ont été les suivants :

- Mission d'analyse des formulaires administratifs régionaux dans le cadre du principe **Once Only**,
- Lancement du Groupe de Travail régional « **Inclusion numérique** »,
- Présentation des résultats de l'étude « **Standard Cost Model** » menée en 2019 pour **Actiris**, **Bruxelles Environnement** et le **SIAMU**,
- **Open Data** et la transparence des données publiques.

**EASY.BRUSSELS TIENT À REMERCIER  
LES MEMBRES DU COMITÉ DE PILOTAGE POUR  
LEUR PARTICIPATION ET COLLABORATION  
ACTIVE EN VUE D'UNE ADMINISTRATION  
PLUS SIMPLE ET PLUS ACCESSIBLE POUR LES  
CITOYENS ET LES ENTREPRISES.**

# NOS PROJETS

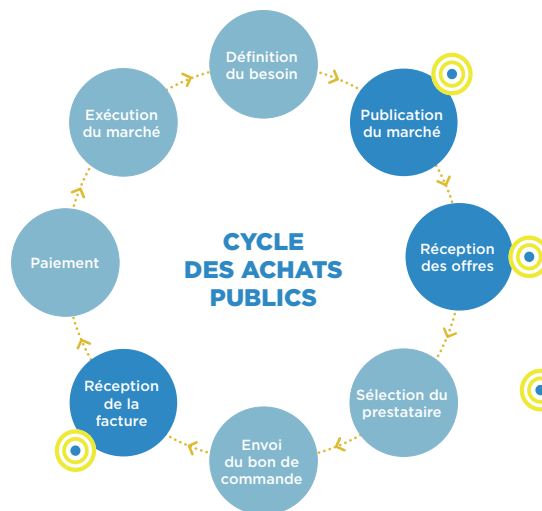
easy.brussels mène des projets de simplification administrative dans trois domaines clés, qui visent à repenser les services aux citoyens et aux entreprises face à l'évolution numérique.

## Une information et des procédures plus accessibles

Dans ses contacts avec l'utilisateur et pour mener à bien ses missions, l'administration transmet, récolte, organise et traite une multitude d'informations, et ce à travers différents canaux physiques et numériques. Que ce soit pour expliquer une procédure à un citoyen, traiter la demande de subside introduite par une entreprise, ou envoyer un courrier pour la collecte d'une taxe, toute administration doit veiller à être la plus accessible possible. Elle doit utiliser **un langage clair et des outils adaptés** facilitant au maximum l'exécution des démarches administratives par ses usagers.

De nombreuses informations réglementaires et un nombre croissant de formulaires ou de documents administratifs sont accessibles en ligne via :

- le service **eBox**,
- les **e-Guichets**,
- le catalogue des **démarches administratives**. Ce catalogue, qui s'inscrit dans la perspective d'une stratégie régionale globale pour le web, et qui permettra de répondre à l'obligation européenne « **Single Digital Gateway** », sera bientôt disponible pour l'ensemble des citoyens.



### Publication des marchés, réception des offres et des factures

Ces 3 étapes s'inscrivent dans le projet de simplification administrative d'easy.brussels

## L'échange et l'accès aux données administratives

Afin de mener à bien leurs missions, les administrations récoltent et gèrent de nombreuses données sur les citoyens et les entreprises.

**Échanger ces informations**, dans le respect de la réglementation relative aux données à caractère personnel, et **en toute transparence**, permet de simplifier considérablement leurs démarches administratives. Ce meilleur **accès aux données** et leur partage facilitent également la vie des usagers dans leurs échanges avec les pouvoirs publics.

Les administrations bruxelloises passent à la vitesse supérieure dans l'échange et la transmission des données par le biais de :

- l'accès aux **sources authentiques**,
- **Open Data**.

## Les marchés publics en ligne

La gestion électronique des marchés publics s'avère être une source importante d'amélioration de l'efficacité, du caractère durable et de la transparence des achats publics.

Suite à l'entrée en vigueur progressive des directives européennes, de nombreuses étapes du cycle des achats publics (publication des marchés, réception des offres et des factures...) tendent vers une **dématérialisation complète**.

Les administrations régionales bruxelloises suivent aussi cette tendance grâce à :

- **l'e-Procurement**,
- **l'e-Invoicing**.



# 1

## ONCE ONLY gagne du terrain

Grâce à l'évolution des outils numériques, les interactions entre les usagers – particuliers et entreprises – et les administrations bruxelloises sont toujours plus efficaces, transparentes et sûres. Le principe **Once Only** est un marqueur de cette évolution : les Bruxellois ne doivent transmettre qu'une seule fois leurs informations aux autorités publiques dans le cadre de leurs démarches. Pour les administrations, cela exige quelques ajustements. Petit tour d'horizon des avancées en 2019.



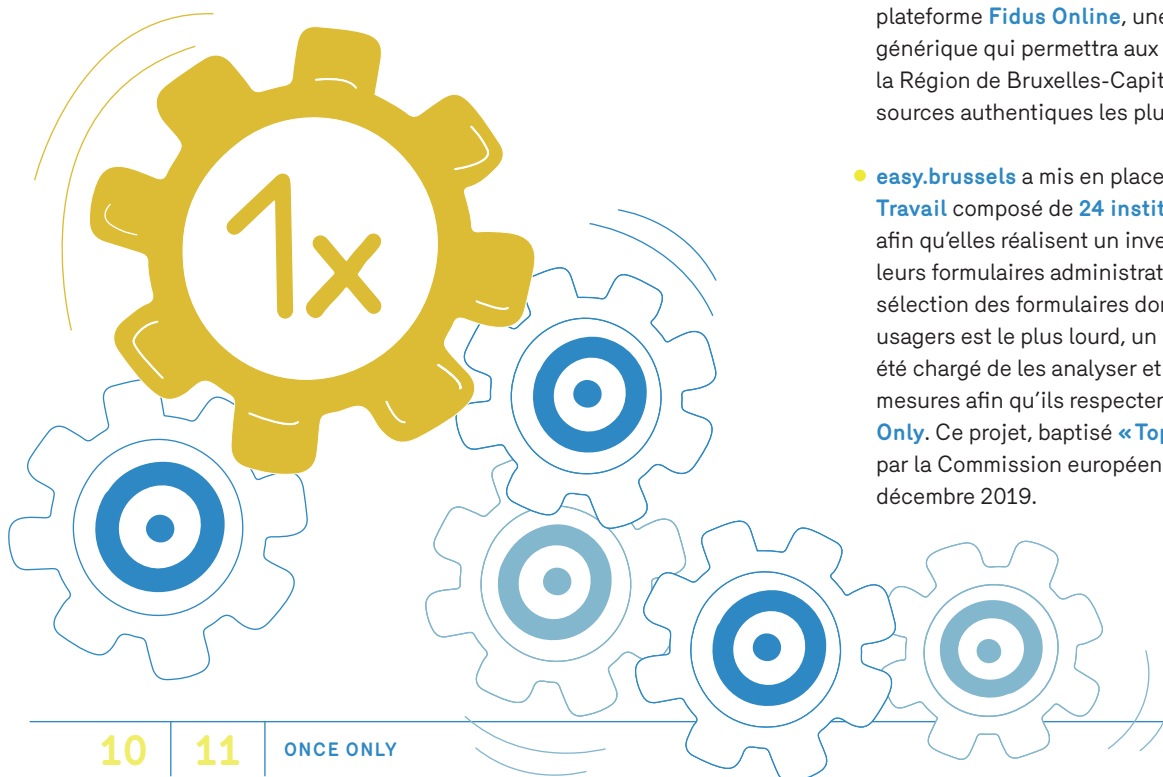
### LA COLLECTE UNIQUE DES DONNÉES

Dans la pratique, les autorités publiques bruxelloises récoltent les données nécessaires pour leurs missions légales auprès des sources authentiques.

Ces bases de données spécifiques telles que le Registre national ou la Banque-Carrefour des Entreprises permettent d'authentifier ou de vérifier des informations relatives aux citoyens et aux entreprises. Ces derniers ne sont ainsi plus sollicités inutilement dans leurs démarches administratives.

En 2019, dans le cadre de son programme **Once Only**, **easy.brussels** a mené d'importantes actions qui permettront des avancées concrètes dès 2020 :

- **L'Ordonnance Once Only**, visant à généraliser le recours aux sources authentiques au sein de tous les pouvoirs publics bruxellois, est en bonne voie d'être adoptée en 2020 par le Parlement bruxellois.
- **easy.brussels** participe à l'élaboration de la plateforme **Fidus Online**, une interface web générique qui permettra aux services publics de la Région de Bruxelles-Capitale de consulter les sources authentiques les plus importantes.
- **easy.brussels** a mis en place un **Groupe de Travail** composé de **24 institutions régionales**, afin qu'elles réalisent un inventaire de tous leurs formulaires administratifs. Après une sélection des formulaires dont l'impact sur les usagers est le plus lourd, un bureau d'études a été chargé de les analyser et de proposer des mesures afin qu'ils respectent le principe **Once Only**. Ce projet, baptisé « **Top 30** », est financé par la Commission européenne et a démarré en décembre 2019.





## ONCE ONLY

Feu vert pour son **adoption début 2020**

## TOP 30

**30 formulaires** administratifs sous la loupe pour passer en mode **digital**

## FIDUS ONLINE

Application de consultation des données authentiques pour les administrations bruxelloises **opérationnelle en 2020**



## BRUXELLES ENVIRONNEMENT

### DES FORMULAIRES INTELLIGENTS

Dans le cadre du projet « **Top 30** », Bruxelles Environnement travaille à la simplification de ses formulaires pour les demande de primes à l'énergie et les permis d'environnement.

Parallèlement, l'administration analyse, avec le soutien d'easy.brussels, son formulaire de demande de subvention. Elle a également amorcé une collaboration avec le cabinet du ministre de tutelle en charge de la Simplification administrative afin de progresser dans la mise en œuvre de ses activités digitales.

## INNOVIRIS

### NOUVEL OUTIL DE DEMANDE DE FINANCEMENT

Dans le cadre des demandes de financement, **Innoviris** utilise les informations issues de la **Banque-Carrefour des Entreprises** – via l'intégrateur **Fidus** – pour alimenter son portail digital.

Ces données permettent de :

- déterminer l'éligibilité des soumissionnaires de projets,
- simplifier la partie réservée à la description des projets,
- vérifier les budgets alloués aux projets.

Si le soumissionnaire n'est pas éligible, il ne peut pas continuer la démarche. Plusieurs autres projets **Once Only** sont à l'étude, comme l'accès à la source authentique relative aux dettes sociales.

## BRUXELLES ÉCONOMIE ET EMPLOI (BEE)

### TOUJOURS + DE WEBSERVICES

**Bruxelles Économie et Emploi** offre des services aux candidats-entrepreneurs, aux indépendants et aux entreprises et gère des compétences très diverses, qui vont des primes au financement d'appels à projets et à l'enregistrement des hébergements touristiques.

L'institution a poursuivi ses efforts en 2019, en vue d'accroître ses accès aux sources authentiques de données, pour une meilleure gestion et un contrôle optimal des dossiers.

# 2

## BETTER REGULATION rencontrer les besoins des citoyens

Porté par la Commission européenne depuis 2014, le projet Better Regulation vise à améliorer la qualité de l'élaboration des politiques et de la législation de l'Union européenne (UE). Son ambition est de mieux répondre aux préoccupations de tous, en impliquant davantage les citoyens et les parties prenantes. Si le projet, au départ, concernait uniquement l'UE, la Belgique et la Région de Bruxelles-Capitale s'en sont également inspirées. [easy.brussels](#) s'est engagée avec attention dans cette voie.



### BETTER REGULATION EN UN COUP D'OEIL

L'amélioration de la réglementation vise avant tout à garantir :

- un **processus décisionnel** ouvert et transparent,
- la **contribution des citoyens et des parties intéressées** tout au long du processus d'élaboration des politiques et de la législation,
- des **actions de l'UE** fondées sur des données probantes et tenant compte des incidences,
- des **charges administratives réduites au minimum** pour les entreprises, les citoyens et les administrations publiques.

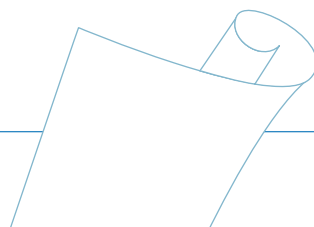
### EASY.BRUSSELS INTÈGRE LA BETTER REGULATION

Limiter les charges administratives pour les entreprises, les citoyens et les administrations publiques passe par une révision de la réglementation en vigueur. [easy.brussels](#) effectue dans ce sens un travail de screening des législations, pour proposer ensuite des solutions aux entités concernées et au Gouvernement régional si nécessaire.

Plusieurs projets menés par l'agence en 2019 sont liés aux principes de la **Better Regulation** :

- **Open Data**, pour lequel [easy.brussels](#) a transformé une directive de l'UE en **Ordonnance bruxelloise**, avec pour finalité de mettre la majorité des données publiques à la disposition du grand public.
- **Once Only**, dont l'**Ordonnance**, en voie d'adoption au Parlement bruxellois, permettra aux administrations de ne plus demander aux citoyens et entreprises des informations dont elles disposent déjà ou auxquelles elles pourraient avoir accès d'une autre manière.

**LE PROJET BETTER REGULATION VISE À AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'ÉLABORATION DES POLITIQUES ET DE LA LÉGISLATION DE L'UNION EUROPÉENNE (UE).**





## BRUXELLES ENVIRONNEMENT DES PROCÉDURES AMÉLIORÉES

Rendre les textes législatifs et réglementaires relevant de ses compétences plus lisibles, efficaces et sûrs est une des priorités de **Bruxelles Environnement**. À ce titre, l'organisation veut également prendre en compte leur mise en œuvre future, sans occasionner de charges excessives.

Voici un aperçu des mesures **Better Regulation** prises en 2019:

- **Bruxelles Environnement**, avec l'aide d'**easy.brussels**, a mené une étude pour identifier les procédures administratives relatives à la gestion et à l'assainissement des sols pollués et analyser ce qui pouvait être simplifié. L'étude a relevé que ces procédures ont déjà fait l'objet d'une forte simplification au cours des dix dernières années et peuvent servir d'inspiration aux autres administrations bruxelloises.

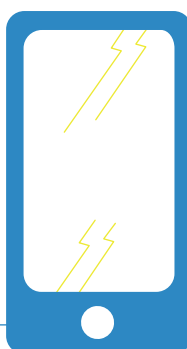
En effet, grâce aux investissements réalisés pour adapter la législation, notamment en automatisant et en digitalisant les procédures, les charges administratives ont **diminué de 49,5% entre 2007 et 2018**.

- À ce jour, d'autres pistes de simplification ont été identifiées, telles que **la mise en place d'un formulaire relatif aux traitements de durée limitée**. **Bruxelles Environnement** évalue aussi d'autres options et a rappelé aux experts la nécessité de réaliser des études conjointes.

## BRUXELLES ÉCONOMIE ET EMPLOI DES RÈGLEMENTATIONS EMPLOI SIMPLIFIÉES

Deux nouvelles réglementations intégrant une simplification administrative sont entrées en vigueur en 2019 au niveau des compétences «emploi»:

- la réglementation sur le permis unique (permis de travail et permis de séjour),
- la réglementation relative à l'agrément et au soutien des entreprises sociales.



# 3

## OPEN DATA des données publiques accessibles

En collaboration avec le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB) et le Digital Transformation Office (DTO), [easy.brussels](#) s'est engagée en 2019 à promouvoir le projet de données ouvertes, Open Data, auprès des différentes institutions bruxelloises, et à soutenir ensuite celles-ci dans la sélection et la publication des jeux de données. L'objectif: mettre la majorité des données publiques à la disposition du grand public.



### TOUJOURS PLUS DE JEUX DE DONNÉES PUBLIÉS

De plus en plus d'institutions publiques participent à la **diffusion de données ouvertes**. Ceci se reflète dans le nombre de jeux de données publiés.

Fin 2019, 241 jeux de données étaient disponibles, soit une progression de 44 % par rapport à la fin 2018. Par ailleurs, 11.486 utilisateurs ont consulté le portail [opendatastore.brussels](#), soit une hausse de 24 % par rapport à 2018.



## 241

jeux de données disponibles

2019

+ 44 %

2018

Source: Chiffres [opendatastore.brussels](#). Calculs [easy.brussels](#).

### UN RÔLE DE COORDINATEUR

En juin 2019, **le Parlement européen et le Conseil européen** ont publié une nouvelle directive (DIRECTIVE (UE) 2019/1024) sur les données ouvertes et la réutilisation des informations du secteur public. [easy.brussels](#), toujours avec le **CIRB** et le **DTO**, a joué un rôle de coordinateur en transformant cette directive en ordonnance.

Une avancée majeure: [easy.brussels](#) a choisi non seulement de travailler sur une **Ordonnance de la Région bruxelloise**, mais aussi de **rassembler les différents partenaires** - fédéraux, régionaux et locaux - autour de la table, afin de garantir une politique de données ouvertes aussi uniforme que possible en Belgique.

### UNE NOUVELLE PLATEFORME BIENTÔT DISPONIBLE

Toujours en 2019, le **CIRB** a lancé une version test de la nouvelle plateforme [datastore.brussels](#). Elle permet la mise à disposition et le partage des données et services de la **Région de Bruxelles-Capitale**. Elle centralise toutes les données actuellement disponibles sur des sites distincts - données ouvertes, Interface de programmation d'application (API) et services web, cartographie et Urbis - et remplacera à terme l'actuel [opendatastore.brussels](#).

### CONSTITUER UN RÉSEAU DE PARTENAIRES

En 2020, [easy.brussels](#) entend poursuivre sa mission sur les données ouvertes et la promotion du projet, afin que toutes les institutions publiques de la **Région de Bruxelles-Capitale** partagent leurs données avec le grand public. Pour y parvenir, [easy.brussels](#) veut sélectionner des jeux de données spécifiques et inviter les différentes institutions publiques à les mettre à disposition. Par exemple, [easy.brussels](#) a demandé à toutes les institutions publiques de centraliser les données requises dans le cadre de **l'Arrêté et de l'Ordonnance conjointe** de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire commune et de la Commission communautaire française du 16 mai 2019 sur le portail [opendatastore.brussels](#). Dans la foulée, [easy.brussels](#) s'assurera de promouvoir **Open Data** au plus grand nombre.





## ACTIRIS

### VIEWSTAT, UN NOUVEL OUTIL DE STATISTIQUES

En janvier 2019, **view.brussels**, l'ancien Observatoire bruxellois de l'Emploi, a développé et lancé **ViewStat**, un outil de statistiques moderne, interactif et facile d'utilisation. Il permet de consulter rapidement les principales statistiques sur le chômage depuis 2007 en Région de Bruxelles-Capitale ainsi que les offres d'emploi reçues par **Actiris**. Les contenus sont téléchargeables et actualisés chaque mois.

Depuis juillet, la plateforme s'est enrichie de **nouvelles fonctionnalités** permettant de compiler des tableaux plus détaillés et personnalisables ou de produire des évolutions chronologiques. Il est désormais possible de sélectionner, analyser et comparer des données telles que le sexe, la commune, la catégorie d'âge ou encore le niveau d'études.

Cet outil est gratuit et ouvert à toute personne à la recherche de **sources chiffrées sur le marché du travail bruxellois**.



# 59

**institutions** enregistrées sur le portail



# 957

**utilisateurs uniques** du portail par mois



# + 24 %

d'utilisateurs sur le portail **opendatastore.brussels** en 2019

## BRUXELLES ENVIRONNEMENT PARTICIPATION ACCRUE AU PROJET OPEN DATA

**Bruxelles Environnement** publie sur son site, depuis 2017, la liste des subventions octroyées ainsi que la liste des marchés publics attribués annuellement. L'administration publie également l'ensemble de ses études sur son site de documentation.

Parallèlement, elle met en ligne toutes les données relatives aux subventions octroyées sur le portail **opendatastore.brussels**.

## INNOVIRIS

### ACCÈS AUX DONNÉES SUR LES SUBSIDES

**Innoviris** met à disposition, sur **opendatastore.brussels**, ses données relatives aux dossiers de subsides. En 2020, l'institut prévoit un envoi automatique de ces données via les **API régionales**.

## BRUXELLES ÉCONOMIE ET EMPLOI

### COLLABORATION AU PORTAIL DES OPEN DATA

**Bruxelles Économie et Emploi** a collaboré, en 2019, à la mise à jour des données déjà publiées sur le portail **opendatastore.brussels**.

## COMMISSION D'ACCÈS AUX DOCUMENTS ADMINISTRATIFS (CADA)

### AVIS ET DÉCISIONS EN LIGNE

Dans le cadre de la **CADA**, le site de publications **Editoria** permet aux citoyens bruxellois d'avoir accès aux décisions et avis rendus.

Il permet aussi d'obtenir des informations sur le fonctionnement et la composition de la **CADA**.



# 4

## GUICHETS VIRTUELS pour gérer toutes ses démarches

Le déploiement des guichets virtuels est une étape essentielle dans la simplification de la communication entre les administrations et leurs usagers. En 2019, l'utilisation de l'eBox a explosé, aux niveaux fédéral et régional, tandis qu'IRISbox, en Région bruxelloise, a enregistré une année record ! Ces deux outils rendent les démarches administratives encore plus accessibles pour l'ensemble des citoyens comme pour les entreprises.



### L'EBOX S'ENRICHIT

L'eBox est la « boîte aux lettres » numérique qui centralise toutes les communications officielles destinées aux citoyens. Elle permet à tous les Belges de consulter, à un seul endroit et via l'interface de leur choix, les documents qui leur sont envoyés par les institutions publiques aux niveaux fédéral, régional et local. Fin 2019, plus de **800.000 personnes** avaient activé leur eBox, un réel décollage pour cet outil dont l'objectif est de simplifier les échanges avec l'administration belge.

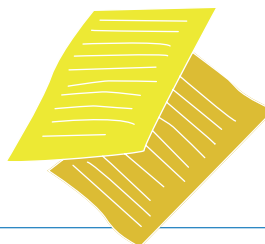
Tout au long de l'année, **easy.brussels** a poursuivi le travail de promotion de l'eBox auprès des administrations bruxelloises. En effet, même si les chiffres augmentent, il faut continuer à prôner le plus largement possible son utilisation.



### LES AVANCÉES 2019

Concrètement, quelles nouvelles administrations ou autorités sont venues compléter l'offre de l'eBox cette année ?

- Au niveau fédéral, le **SPF Finances** a rendu l'avertissement-extrait de rôle disponible sur l'eBox depuis octobre 2019, et le **SPF Justice** a lancé un projet pour l'envoi automatique des amendes routières sous format électronique par ce même canal. Fin janvier 2020, il est prévu que les amendes routières arrivent directement dans l'eBox du contrevenant.
- De nombreuses **autres institutions (CPAS, FAMIWAL, communes,...)** ont également commencé à utiliser l'eBox en 2019 pour envoyer des documents liés aux aides sociales, aux allocations familiales ou aux actes d'état civil.
- En Région de Bruxelles-Capitale, **Saint-Gilles** est la 1<sup>re</sup> administration communale francophone à avoir utilisé l'eBox, notamment pour des amendes administratives. D'autres communes bruxelloises comptent suivre le mouvement, avec l'envoi de documents liés à l'état civil ou la gestion des crèches.





## IRISBOX, UN USAGE OPTIMISÉ POUR LES BRUXELLOIS

2019 est une année record pour **IRISbox**. Le **guichet électronique de la Région bruxelloise**, développé et géré par le **CIRB**, a vu son nombre d'utilisateurs et de fonctionnalités fortement augmenter grâce aux améliorations constantes de la plateforme, destinée à rendre la vie des citoyens un peu plus facile. Les chiffres pour l'année écoulée sont impressionnants : **287.127 demandes** ont été traitées, soit une croissance de **78 %** par rapport à 2018. Parmi ces demandes, **106.000** concernent les communes, une hausse de **32 %**.

Effectuer ses démarches administratives en ligne offre un gain précieux de temps et d'énergie puisque l'attente aux guichets des services ne s'impose plus. En 2019, IRISbox compte plus de **200.000** utilisateurs uniques, sur un total de **545.000** ménages bruxellois. Une tendance qui ne pourra que s'accroître en 2020 !

## BRUXELLES ÉCONOMIE ET EMPLOI

### MONBEE, UNE PLATEFORME EN LIGNE POUR LES PRIMES AUX ENTREPRISES

Pour soutenir ses entreprises, la Région bruxelloise propose toute une série de primes, portant sur les différentes étapes de la vie entrepreneuriale, depuis la création, les investissements jusqu'aux exportations. Ce système de primes a connu une refonte complète en 2019. Afin de simplifier et de digitaliser la procédure d'introduction des demandes de primes, **Bruxelles Économie et Emploi (BEE)** a lancé la plateforme digitale **MonBEE** dans le courant de l'année.

**MonBEE** permet aux entreprises :

- d'introduire et de gérer en ligne leurs demandes de prime,
- de suivre en continu l'évolution des demandes,
- de disposer d'un aperçu de toutes les demandes introduites.

Depuis le lancement de la plateforme, le nombre de demandes de primes n'a cessé d'augmenter pour atteindre plus de 450 demandes par mois à la fin de 2019. Au total, **3.832 demandes** ont été introduites par les entrepreneurs bruxellois durant l'année.

**BEE** ne compte pas s'arrêter là... Des formulaires relatifs à d'autres compétences seront ajoutés dans **MonBEE** en 2020, comme par exemple les demandes de remboursement du congé-éducation et les demandes d'agrément des agences d'emploi privées. Par ailleurs, **BEE** prévoit une évolution technologique de la plateforme, incluant une refonte de la structure, l'intégration d'une authentification via l'outil **IAM** et l'introduction d'un système de ticketing afin d'aider les utilisateurs.

## BRUXELLES LOGEMENT WWW.BAIL.BRUSSELS

**Bruxelles Logement** a mis en ligne le site **www.bail.brussels**, dédié à la rédaction en ligne du contrat de bail et des états des lieux. À l'aide d'un formulaire simple et dynamique, le bailleur finalise son document avant de le partager avec le futur locataire. Ce dernier peut y apposer ses commentaires avant de signer électroniquement. Outre la complétion du contrat et des états des lieux, le site dispose d'une rubrique consacrée à l'information sur la location et le droit au bail.



## BRUXELLES FORMATION

### UN OUTIL EN LIGNE POUR LES FORMATIONS EN ENTREPRISE

Bruxelles Formation a conçu en mai 2019 une **plateforme en ligne** de gestion des formations professionnelles individuelles en entreprise (FPIE) et des stages de fin de formation. Jusqu'en avril, les demandes étaient soumises à **Bruxelles Formation** en version papier ou via courrier électronique. La plateforme en ligne offre désormais de multiples avantages :

- Simplification administrative et gain de temps grâce à l'automatisation du processus d'introduction et d'instruction des demandes.
- Réduction significative des délais de traitement des demandes: l'examen d'une demande prend dix jours contre trois semaines auparavant.
- Amélioration dans le suivi de l'état d'avancement des demandes.
- Intuitivité et ergonomie.
- Mise à disposition de candidats potentiels pour les entreprises: une candidathèque reprenant les CV de candidats est à la disposition des entreprises.

## INNOVIRIS DES FORMULAIRES EN LIGNE

Innoviris a lancé, fin 2018, un projet de collaboration régionale avec le CIRB relatif à la gestion des subsides en Région bruxelloise. L'objectif: créer des **formulaires de demandes de financement en ligne**, en favorisant l'utilisation d'outils régionaux comme IRISbox ou des modules fédéraux. Véritable moteur de ce projet, Innoviris a travaillé de concert avec la COCOF afin de trouver des synergies entre institutions.

La première phase du projet s'est achevée en 2019, avec huit formulaires de financement en ligne: **RDIPO** (Innovation de procédé ou organisationnelle), **RDIR** (Recherche industrielle), **RDIDS** (Développement expérimental), **FST** (Étude de faisabilité pour projet R&D), **STEM** (Sensibilisation aux sciences), **IVO** (Chèques Innovation), **POC** (Proof of Concept), **PR** (Projet d'intérêt régional), et deux formulaires d'échange avec l'administration (**Test-Your-Idea** et **Expost**). L'ambition d'Innoviris est de communiquer largement, dès le début 2020, pour encourager l'utilisation de ces protocoles et continuer à développer des modèles pour les projets mono-partenaires. La deuxième phase du projet, prévue en février 2020, consistera à développer des modules de soumission et de suivi multipartenaires.

## LES DEMANDES LES PLUS FRÉQUENTES VIA IRISBOX EN 2019

### Pour les entreprises et asbl:

- **La déclaration à la taxe régionale** sur les établissements d'hébergement touristique auprès de Bruxelles Fiscalité: **6.000 demandes**

### Pour les citoyens:

- **Le formulaire d'inscription LEZ** (zone de basses émissions): **4.000 demandes** auprès de la commune d'Ixelles et Bruxelles Fiscalité
- **Les cartes de riverains: 10.000 demandes** auprès de parking.brussels et de certaines communes
- **Les primes Énergie: 2.000 demandes** auprès de Bruxelles Environnement

**4,5%**

Réservation d'espace public

**17,12%**

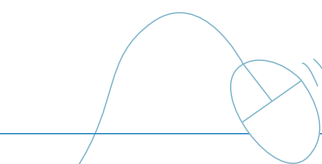
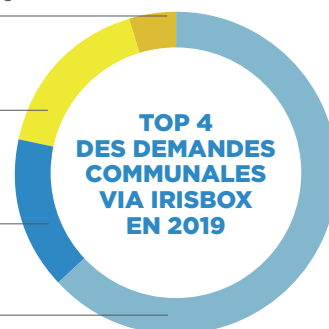
Acte de naissance

**15,32%**

Déclaration de changement d'adresse

**63,06%**

Composition de ménage



## eBox

 **+ 55.150.402**  
documents publiés

 **+ 832.916**  
citoyens ont activé leur eBox

## IRISbox

 **47**  
nouveaux formulaires ajoutés  
pour un total de **347**

 **38.701**  
nouveaux utilisateurs

 **1.368**  
inscriptions scolaires en 2019

2019	<b>+ 298 %</b>
2018	

Source: chiffres CIRB, calculs easy.brussels

### ACTIRIS MYACTIRIS, POUR BOOSTER LA RECHERCHE D'EMPLOI

MyActiris est l'outil en ligne par excellence qui permet aux demandeurs d'emploi de s'inscrire chez Actiris. Depuis son lancement, 60 % des inscriptions et réinscriptions ont été réalisées via cette plateforme. Tout citoyen peut se créer un profil, sans pour autant s'enregistrer comme chercheur d'emploi. L'outil étant « responsive », 50 % des utilisateurs y accèdent via leur smartphone.

À partir de son profil, le demandeur d'emploi peut remplir de nombreuses démarches: publier et gérer son CV en ligne, postuler à une offre d'emploi (offres Select) ou encore télécharger différents certificats, etc.

Une nouvelle fonctionnalité sera opérationnelle au 1<sup>er</sup> trimestre 2020, permettant un rapprochement automatique entre une profession souhaitée et les offres d'emploi.

Source: Actiris, chiffres KPI 42 - 09/2019

### BRUXELLES ENVIRONNEMENT DES PLATEFORMES NUMÉRIQUES MODERNISÉES

En 2019, Bruxelles Environnement a perfectionné et modernisé plusieurs de ses plateformes numériques, notamment:

- **Brusoi**, la plateforme qui permet d'introduire des rapports et documents concernant les études de sol, de demander des attestations, des copies d'études et de poser toute question utile en matière de gestion de pollution des sols en Région bruxelloise.
- la plateforme **Label Entreprise Écodynamique** l'outil qui permet de gérer l'ensemble du processus de labellisation, et aussi de s'inscrire ou de postuler au Label Entreprise Écodynamique.



# 5

## INCLUSION NUMÉRIQUE la solidarité 2.0

Donner à toutes et tous les moyens de saisir les opportunités du numérique, c'est plus que jamais l'objectif d'easy.brussels en 2019. L'agence, qui a bien conscience qu'une partie significative de la population bruxelloise souffre d'un manque d'accès ou de formation en matière d'informatique, a renforcé son action en Région bruxelloise. La digitalisation des procédures administratives ne peut en aucun cas être menée en excluant ces usagers.



### UN GROUPE DE TRAVAIL « INCLUSION NUMÉRIQUE »

En collaboration avec la cellule « Inclusion numérique » de la Région bruxelloise pilotée par le CIRB, **easy.brussels** a participé à la mise en place du **Groupe de Travail régional « Inclusion numérique »**. Celui-ci rassemble plusieurs administrations et acteurs de l'inclusion bruxellois, dont les **Espaces Publics Numériques (EPN)**, **le réseau CABAN**, ou encore **la Fondation Roi Baudouin**, en vue d'élaborer des mesures concrètes de lutte contre la fracture numérique, adaptées aux besoins du terrain.

Dans ce cadre, **un label « EPN reconnu par la Région de Bruxelles-Capitale »** a été créé en 2019 par le Groupe de Travail. Ce label, soumis à des critères précis (heures d'ouverture, accès à tous publics, nombre d'animateurs, etc.), a été octroyé à **18 EPN bruxellois**, après examen de leur candidature. Une cérémonie de labellisation a eu lieu à cette occasion le 25 octobre, en présence du Ministre Bernard Clerfayt.

La mission du Groupe va cependant plus loin. Un plan d'actions, élaboré dans le courant de l'année 2019, sera présenté au Gouvernement début 2020. Il définira une série de mesures impliquant tous les intervenants concernés, des secteurs privé ou public.

Le Groupe a également mené, en 2019, une étude relative au profil des visiteurs des EPN, afin de mieux cerner les particularités, les situations familiales et socio-professionnelles des usagers. Les résultats de cette collecte statistique seront connus début 2020.

### CAMPAGNE D'INFORMATION « SIMPLIFIONS ENSEMBLE »

En 2019, **easy.brussels** a octroyé un subside à l'asbl **Espace Cultures & Développement** afin de financer leur projet **« Simplifions ensemble »**. Son objectif est de rendre le numérique accessible à chacun, en leur transmettant, lors de journées d'information ou d'événements, les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique.

L'asbl a ainsi organisé, sur une période de six mois et dans toutes les communes bruxelloises, **36 journées d'information** portant sur les outils administratifs en ligne, tels qu'**IRISbox**, **l'eBox**, **Mon Dossier** ou encore **itsme**. Ces événements, élaborés en concertation avec chaque commune, étaient destinés aux usagers des services publics, mais aussi aux fonctionnaires communaux, dans une optique **« Train the Trainer »**. L'asbl est également allée à la rencontre des usagers sur le terrain en leur proposant des démonstrations d'outils en ligne sur ordinateur, tablette ou smartphone. Les agents communaux ont reçu des formations pour faciliter, à leur tour, l'accompagnement des citoyens qui se présentent aux guichets.

Ces rencontres ont débouché sur un constat : une grande partie du public ignore encore l'existence de ces services en ligne. À titre d'exemple, 1 participant sur 10 n'avait jamais utilisé **IRISbox**.



Ce constat, et le succès de cette campagne, confirment que la numérisation des démarches administratives doit être associée à une politique d'inclusion numérique, en collaboration avec les acteurs de terrain. Il est primordial de maintenir un service public accessible à tous les usagers, même les plus fragiles, et quel que soit leur niveau de familiarité avec les outils informatiques.

» **36** journées d'information sur les outils numériques organisées dans les administrations dans le cadre du projet «**Simplifions ensemble**»

» **18** Espaces Publics Numériques ont reçu le label «**EPN reconnu par la Région de Bruxelles-Capitale**»

## ACTIRIS MESURER L'AUTONOMIE NUMÉRIQUE

Actiris a développé plusieurs tests de positionnement sur les compétences numériques des chercheurs d'emploi. Grâce à ces tests et un nouvel outil de profilage, il est possible de mesurer l'autonomie numérique des chercheurs d'emploi et de mieux les accompagner.

Afin d'offrir un encadrement efficace au sein des **Espaces Publics Numériques**, Actiris a également créé, à destination des chercheurs d'emploi ou des citoyens, un module d'apprentissage à l'utilisation de leur dossier en ligne **MyActiris**.

## BRUXELLES ENVIRONNEMENT ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

Bruxelles Environnement souhaite promouvoir l'usage de l'internet pour toutes et tous, et placer l'accessibilité au cœur de sa démarche. L'ensemble de ses sites web se basent sur les **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)**, un ensemble de règles pour répondre aux exigences d'accessibilité au bénéfice des personnes souffrant d'un handicap (niveau AA). En 2019, une **charte d'accessibilité web** a été réalisée et communiquée en interne, et sa mise en application a commencé sur leur site. Ce travail se poursuivra en 2020 pour atteindre un niveau de conformité toujours plus élevé.





# 6

## FACTURATION ÉLECTRONIQUE des avantages multiples

La facturation électronique - la dématérialisation complète du processus de facturation, de sa réception à sa comptabilisation - apporte une réelle valeur ajoutée aux administrations publiques et à leurs fournisseurs: traitement plus efficace des documents, plus respectueux de l'environnement, réduction des charges administratives et meilleur délai de paiement.

### PORT DE BRUXELLES ENVOI ET RÉCEPTION DES FACTURES AU FORMAT XML

Tous les entrepreneurs qui traitent avec le **Port de Bruxelles** par le biais d'un marché public, doivent transmettre leur facture via la plateforme **Mercurius**. Ce point figure explicitement dans le **Cahier spécial des charges** et est notifié lors de la commande.

Après avoir adapté sa gestion de la facturation pour assurer un traitement dématérialisé « de bout en bout » de ses factures, le **Port** peut recevoir et envoyer des factures électroniques au format XML via **Mercurius**. À partir d'avril 2020, il ira chercher automatiquement les factures XML provenant de **PEPPOL**.

### BRUXELLES FINANCES ET BUDGET DÉVELOPPEMENT DU SYSTÈME E-INVOCING

Depuis 2016-2017, les fournisseurs peuvent transmettre leurs factures à l'administration en PDF par email, et en version XML via le portail **Mercurius**.

Actuellement, la plus grande partie des factures dématérialisées sont des factures au format PDF. L'objectif est d'augmenter le nombre de factures au format XML. Pour cela, l'équipe projet organise des sessions d'information afin de mieux faire connaître les avantages de l'e-Invoicing à tous ses fournisseurs.

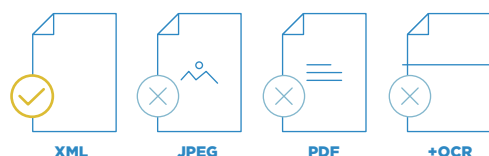
Afin d'accélérer l'adoption de la facturation électronique en Région bruxelloise, **easy.brussels** proposera au Ministre Bernard Clerfayt une circulaire ministérielle visant à la rendre obligatoire dans le cadre des marchés publics en 2020.



#### DÉFINITION

**Une facture qui a été soumise, transmise et reçue sous une forme électronique structurée qui permet son traitement automatique et électronique.**

Projet de loi «facturation électronique» - Art.4





## LA PLATEFORME RÉGIONALE SAP

### POUR UNE MEILLEURE GESTION INTÉGRÉE EN RÉGION BRUXELLOISE

La plateforme régionale SAP (Systems, Applications and Products for data processing), est un outil de comptabilité générale, analytique et budgétaire mis à disposition des organismes administratifs autonomes (OAA) de la Région bruxelloise.

En 2016, **Bruxelles Finances et Budget**, en collaboration avec **IT-Coordination**, développait ce système de comptabilité budgétaire et comptable commun. À l'heure actuelle, **plus de 12 organismes** ont rejoint la plateforme. Cet outil performant permet aux partenaires régionaux de maîtriser davantage, et à moindre coût, leurs processus budgétaires et comptables.

En 2019, la plateforme **SAP** a été adaptée afin d'intégrer la fonctionnalité **e-Invoicing**.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2020, les services du Gouvernement (**SPRB**, **talent.brussels**, **urban.brussels** et **SPRBF**) ont basculé dans la plateforme régionale de nouvelle génération **SAP S/4Hana**. Désormais, les données budgétaires et comptables des services du Gouvernement et des organismes faisant partie de la plateforme sont mutualisées dans un même système.

### SAP S/4HANA, UN OUTIL PLUS INTELLIGENT

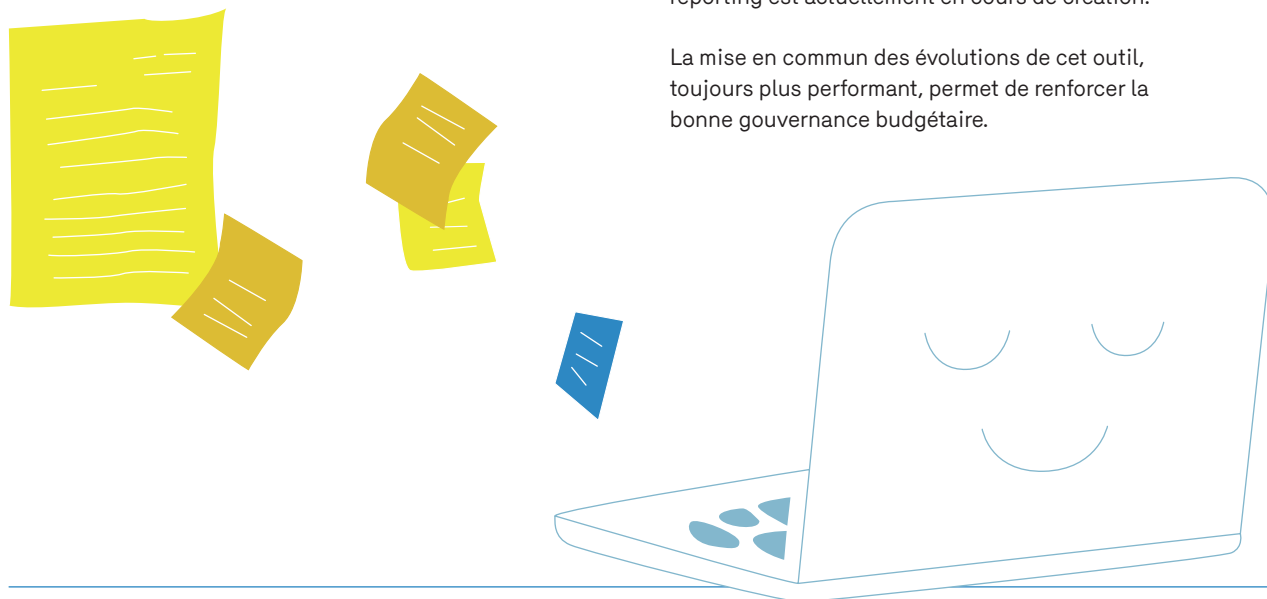
À l'horizon 2020-2021, les prochaines évolutions de la plateforme régionale **SAP** concernent l'automatisation du workflow des recettes. Il s'agit d'assurer un meilleur suivi de la traçabilité des pièces comptables et d'optimiser le contrôle interne du cycle des recettes. **SAP** permettra également l'implémentation du module « **Financial Consolidation** » pour la consolidation des comptes des organismes de l'entité régionale, ainsi que le développement d'outils de reporting.

### LE DÉVELOPPEMENT DE BRU-BUDGET

L'outil informatique **BRU-BUDGET**, dédié au suivi du workflow budgétaire et développé par la Région de Bruxelles-Capitale depuis 2007, a été amélioré en 2018 et 2019. Les nouvelles fonctionnalités permettent de renforcer le contrôle budgétaire, ce qui est un progrès capital pour le Comité du monitoring budgétaire de l'entité régionale. La **COCOM** utilise désormais **BRU-BUDGET**, au même titre qu'une trentaine d'organismes régionaux. Une convention a également été signée afin de mettre **BRU-BUDGET** à disposition de la **Fédération Wallonie-Bruxelles** et de la **COCOF**.

Pour répondre aux besoins du monitoring budgétaire et aux demandes de l'**Institut des Comptes Nationaux (ICN)**, une plateforme de reporting est actuellement en cours de création.

La mise en commun des évolutions de cet outil, toujours plus performant, permet de renforcer la bonne gouvernance budgétaire.



## HAUSSE DES INSCRIPTIONS SUR MERCURIUS

En 2019, la quasi-totalité des administrations régionales et locales se sont inscrites sur la **plateforme fédérale Mercurius**. Cette plateforme **centralise l'ensemble des factures électroniques** destinées aux administrations, en conformité avec la directive européenne 2014/55/EU.

		NOMBRE TOTAL (2019)	NOMBRE D'INSCRITS SUR MERCURIUS	
			2018	2019
Niveau régional	Administrations	9	9	9
	OIP / Autres	24	19	19
	<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>28</b>
			<b>85%</b>	<b>85%</b>
Niveau Local	Administrations	19	17	19
	OIP/autres	34	12	16
	CPAS	19	14	16
	Intercommunales	3	1	1
	SISP	15	9	10
	Hôpitaux	1	0	1
	Zones de polices	6	5	5
	<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>58</b>	<b>68</b>
	<b>TOTAL GLOBAL</b>	<b>130</b>	<b>86</b>	<b>96</b>
			<b>66%</b>	<b>74%</b>

Source: SPF BOSA, easy.brussels

## 5,77€

**d'économie** par facture.

C'est le gain **du passage à la facture électronique**

pour les administrations destinataires selon une étude de l'Université d'Hasselt, faculté Sciences économiques des entreprises

## + 20%

de **factures électroniques** pour la **commune**

**de Forest**, quelques mois après le lancement de la dématérialisation de son processus de facturation

# 7 LE CATALOGUE DES DÉMARCHES

## une plateforme centralisée

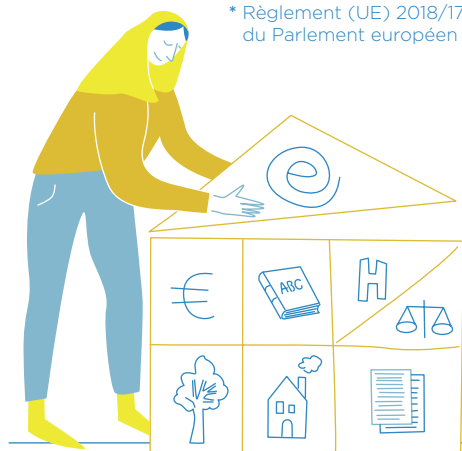
Le catalogue des démarches a pour objectif de guider les citoyens et les entreprises de Bruxelles dans leurs démarches administratives. Le principe est de proposer une porte d'entrée centrale vers l'ensemble de ces démarches, mais aussi de rassembler l'intégralité des formulaires administratifs, via un portail numérique unique. En 2019, easy.brussels a été un pas plus loin dans sa concrétisation, en traçant les contours d'une stratégie régionale globale pour le web. Résultat: le déploiement du portail est sur les rails, pour être accessible le plus rapidement possible au grand public.

»»» **241**  
**démarches administratives** recensées  
dans le catalogue des démarches

### »»» LE SINGLE DIGITAL GATEWAY

Le **Single Digital Gateway (SDG)\*** est, au départ, un projet européen établissant un **portail numérique unique** pour donner accès à des informations, à des procédures et des services d'assistance et de résolution de problèmes. Il s'inscrit dans le cadre de la stratégie pour le marché unique numérique, en vue de permettre **aux citoyens et aux entreprises de l'UE** d'accéder facilement en ligne aux informations, procédures administratives et services dans n'importe quel pays de l'Union européenne, aux niveaux national et régional, via l'interface commune «**Your Europe**».

\* Règlement (UE) 2018/1724  
du Parlement européen et du Conseil

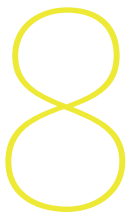


### LA PARTICIPATION BRUXELLOISE AU SINGLE DIGITAL GATEWAY

La Région de Bruxelles-Capitale doit également mettre à disposition des données sur un portail numérique unique. Depuis 2017, **easy.brussels**, avec la collaboration de plusieurs administrations bruxelloises, a initié un projet de catalogue des démarches. Il existe actuellement une base de données contenant **241 démarches administratives**. À côté de cela, la Région bruxelloise compte quelques portails existants, tels que **be.brussels**. La plupart des institutions publiques disposent également de leur site web, avec leur propre identité et structure. Ce large éventail de sources d'information a besoin d'être centralisé et uniformisé afin de mieux orienter les citoyens et les entreprises.

Pour ce faire, **easy.brussels** estime qu'une **stratégie digitale globale** est nécessaire au niveau régional. En 2019, l'agence a élaboré un mémorandum complet pour expliquer sa vision sur cette stratégie. Ce projet a été présenté au Cabinet Clerfayt dans la perspective de mettre en place un comité de pilotage ad hoc pour poursuivre l'élaboration de cette stratégie.

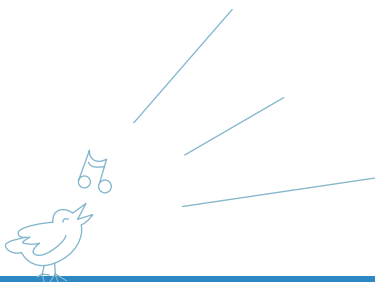
Compte tenu de son expérience dans le domaine, **easy.brussels** a été désignée par le **Gouvernement bruxellois** comme **coordinateur régional général**, dans le cadre du projet **Single Digital Gateway**. Le **Single Digital Gateway** deviendra ainsi l'un des principaux projets **d'easy.brussels** en 2020.



# MARCHÉS PUBLICS EN LIGNE

## plus simples et transparents

Les autorités régionales bruxelloises qui souhaitent ouvrir un marché public doivent publier leurs documents via l'application e-Notification de la plateforme fédérale e-Procurement. Grâce à cette informatisation des avis de marché et des transactions, les marchés publics sont plus transparents et plus accessibles aux entreprises, dont les PME, et les charges administratives sont réduites.



### VERS UNE DIGITALISATION OBLIGATOIRE EN 2020

En 2020, l'utilisation **d'e-Procurement** sera également obligatoire pour la réception des offres électroniques. En Région bruxelloise, les administrations et les entreprises ont pu anticiper cette nouvelle réglementation avec le soutien **d'easy.brussels**. Après une campagne de formation, menée en 2018 pour préparer à la dématérialisation obligatoire des procédures, l'agence a poursuivi son travail d'accompagnement en 2019. Dans ce cadre, **easy.brussels** a mis en place des actions de promotion des outils **e-Procurement** auprès des administrations bruxelloises, régionales et locales.

Elle a également participé, en novembre 2019, à une rencontre organisée par **BECI** entre les administrations bruxelloises et des opérateurs économiques, pour un partage d'expérience et une évaluation des pistes d'amélioration dans la gestion des marchés publics.

#### BRUXELLES ENVIRONNEMENT CAP SUR LES CANAUX DIGITAUX

**Bruxelles Environnement** poursuit ses efforts de publication de ses avis de marché par le biais de la plateforme e-Notification. L'administration tend vers la généralisation de la réception des offres au format électronique, **via l'outil e-Tendering**. Elle s'engage également à publier ses marchés via le module **d'e-Notification Free Market**.

#### INNOVIRIS OBJECTIF 100 % DES MARCHÉS PUBLICS ÉLECTRONIQUES

Chez **Innoviris**, l'objectif d'utiliser **e-Procurement** pour 100% des marchés publics dont le budget dépasse 30.000 € est en progression. Jusqu'à présent, tous les marchés de plus de 30.000 €, à l'exception de deux, ont été publiés sur e-Notification et les offres reçues via **e-Tendering**. Des clauses pour promouvoir l'utilisation **d'e-Tendering** dans la remise des offres ont été insérées dans les cahiers spéciaux des charges.



**EN 2019, PRÈS DE 93% DES OFFRES FREE MARKET ONT ÉTÉ ENVOYÉES AUX ADMINISTRATIONS RÉGIONALES BRUXELLOISES DE MANIÈRE ÉLECTRONIQUE, EN NETTE AUGMENTATION PAR RAPPORT À 2018.**



## MARCHÉS PUBLICS EN LIGNE

FREE MARKET*	2018	2019	TAUX D'ÉVOLUTION EN %
Nombre de marchés mis en ligne	201	192	-4,48
Nombre d'offres reçues	306	317	3,59
% par voie électronique	80,06	93,05	/
Nombre d'offres électroniques par marché	1,51	1,61	6,62
BULLETIN DES ADJUDICATIONS**	2018	2019	TAUX D'ÉVOLUTION EN %
Nombre de marchés mis en ligne	237	285	20,25
Nombre d'offres reçues	668	859	28,59
% par voie électronique	95,21	95,93	/
Soit nombre d'offres par marché	2,81	3,01	7,12

\* valeur inférieure à 144.000€ HTVA

\*\* valeur égale ou supérieure à 144.000€ HTVA

### ACTIRIS

#### E-PROCUREMENT ÉTENDU

Actiris utilise e-Procurement pour tous ses marchés publics à partir de 30.000 € HTVA.

### PORT DE BRUXELLES

#### DES OUTILS POUR ALLER DE L'AVANT

Le Port met toute son administration en place afin de rencontrer la future réglementation visant à utiliser l'e-Procurement pour la réception des offres des marchés publics.

Le Port utilise également un logiciel de gestion pour l'assister dans l'informatisation des procédures de ses marchés publics, notamment pour la rédaction des parties administratives de ces marchés.

### BRUXELLES ÉCONOMIE ET EMPLOI

#### DES AGENTS DÉDIÉS

En 2019, Bruxelles Économie et Emploi a mandaté deux de ses agents pour l'utilisation de la plateforme e-Procurement et une petite dizaine de marchés publics y ont été publiés.

### BRUXELLES LOGEMENT

#### PRIORITÉ À LA CENTRALISATION

En 2019, Bruxelles Logement a chargé deux de ses agents de contrôler la passation de tous ses marchés publics et d'en harmoniser les pratiques par le biais de documents-types. Et ce, tant pour les procédures des marchés publics que pour les étapes administratives ou de contrôle financier.

Leur mission consiste également à assurer une centralisation des publications sur e-Procurement, en généralisant l'usage du Free Market et de l'e-Tendering pour 2020. Nos opérateurs économiques peuvent également bénéficier de documents standards tels que des formulaires d'offre ou de déclaration d'engagement de sous-traitance.

# 9

## LES POUVOIRS LOCAUX à l'heure du digital

En juin 2017, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale lançait la stratégie informatique régionale en faveur des pouvoirs locaux. Celle-ci est portée par Bruxelles Pouvoirs locaux, le trait d'union entre les pouvoirs locaux et la Région, et Brulocalis, l'Association de la Ville et des Communes sur le territoire bruxellois. Ces organisations travaillent de concert avec easy.brussels pour la simplification de leurs démarches administratives.



### BRUXELLES POUVOIRS LOCAUX (BPL)

La Région bruxelloise a la volonté d'échanger et de traiter documents et données avec les différents pouvoirs locaux – communes, centres publics d'action sociale (CPAS), zones de police, intercommunales – de manière digitale. Pour ce faire, **Bruxelles Pouvoirs locaux** est engagée depuis plusieurs années dans un processus ambitieux de digitalisation.

Plusieurs projets interconnectés ont connu de belles avancées en 2019:

- **BOS XChange online**: cette plateforme permet l'échange électronique de documents. Ainsi, un pouvoir local peut y déposer les procès-verbaux des délibérations de ses organes de gestion.

Au 1<sup>er</sup> novembre 2019, **16 communes sur 19, 13 CPAS sur 19 et 3 zones de police sur 6 utilisaient activement la plateforme**. En outre, **BPL** a poursuivi ses tests d'envoi de documents certifiés aux pouvoirs locaux.

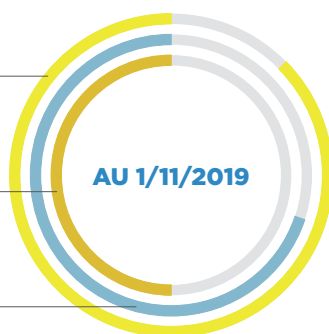
- La base de données **Minerve**: Minerve, la plateforme de données budgétaires et comptables qui était déjà opérationnelle pour les communes, est désormais fonctionnelle pour les **CPAS**. Elle permet l'édition de nombreuses statistiques, notamment pour répondre aux exigences européennes de reporting. Cet outil d'analyse plus performant permettra à **BPL** de répondre aux nombreux besoins d'information concernant les finances des **CPAS** et de réaliser des analyses transversales. Dans le cadre de son futur site, prévu en 2020, **BPL** ambitionne un accès de ces données aux citoyens.

### UTILISATION DE LA PLATEFORME BOS XCHANGE ONLINE

**16 COMMUNES**  
sur 19

**3 ZONES DE POLICE**  
sur 6

**13 CPAS**  
sur 19



### BRULOCALIS

Partenaire privilégié et actif dans le domaine de la simplification administrative, l'asbl **Brulocalis** a pour mission principale d'aider les **19 communes** et les **CPAS** bruxellois à remplir leurs missions au service des citoyens. La défense et la promotion des pouvoirs locaux prennent la forme d'un double objectif:

- **améliorer leurs conditions générales de fonctionnement**, qu'il s'agisse de finances, de partage des tâches, de gestion du personnel, de compétences, de contrôle, ...
- **fournir à ceux-ci divers services d'assistance, de conseil, de formation et d'information**, mais en veillant toujours à développer à long terme la capacité des pouvoirs locaux à prendre eux-mêmes ces problèmes en charge.

## LES TRAVAUX DU GROUPE DE TRAVAIL «SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE» EN 2019

Composé des «**Single Points Of Contact**» locaux, associant également les bourgmestres, les échevins de la simplification ou transition numérique et les grades légaux, le **Groupe de Travail** permet d'aborder les grands dossiers en cours et de partager les bonnes pratiques.

Au cours de l'année, il a organisé quatre rencontres sur les thématiques suivantes :

- **Banque de Données des Actes de l'État Civil (BAEC)**

Le 31 mars 2019, le **SPF Justice** et le **SPF Intérieur** ont lancé le nouveau système de gestion de la **Banque de Données des Actes de l'État Civil**, en étroite collaboration avec les autorités locales et les associations représentatives des pouvoirs locaux, dont **Brulocalis**. L'objectif de cette réforme est double : uniformiser le format des différents actes d'état civil entre toutes les communes belges et les centraliser, de façon digitale, au sein d'une seule base de données. Chaque citoyen aura donc accès, en un seul lieu virtuel, à tous les actes d'état civil le concernant.

- **Le top 30 des formulaires**

**Brulocalis** a participé à la mission d'analyse des formulaires administratifs bruxellois («**Top 30**»), dans le respect du principe **Once Only**, et continuera à accompagner les pouvoirs locaux dans ce projet en 2020. L'objectif est de proposer des mesures pour améliorer ou réviser ces formulaires, qui représentent une lourde charge administrative pour les usagers.

- **Le renouveau du Code Bruxellois de l'Aménagement du Territoire (CoBAT)**

Dans le cadre de la réforme du **CoBAT**, **Brulocalis** a fait un suivi auprès de ses membres concernant la numérisation des demandes des renseignements urbanistiques, et plus précisément l'accès aux sources authentiques pour ces matières.

- **Marchés publics en ligne**

Dans le cadre de la collaboration avec **Brulocalis**, **easy.brussels** tient à sensibiliser également les pouvoirs locaux sur les avantages de l'utilisation des marchés publics en ligne et l'application des

mesures à l'horizon 2020. **Brulocalis** a sensibilisé ses membres à ces importantes nouveautés législatives. De nombreux agents des pouvoirs locaux ont suivi des formations pour utiliser de façon optimale ces outils **d'e-Procurement**.

- **Facturation électronique**

Dans le cadre de l'obligation pour les administrations de recevoir et de traiter les factures envoyées électroniquement, **Brulocalis** a notamment accompagné la commune de Forest, pionnière en la matière, dans cette transition du papier à la dématérialisation.

## LE COMITÉ DE PILOTAGE «POUVOIRS LOCAUX»

Dans la mise en œuvre de la stratégie régionale d'informatisation des pouvoirs locaux, **plusieurs thèmes prioritaires** ont été identifiés : **comptabilité, budget, recettes, taxes et social**. Un **comité de pilotage**, dont **Brulocalis** fait partie, a été créé en vue de coordonner ce projet. Durant l'année 2019, il s'est réuni à cinq reprises. Sa mission consiste principalement à veiller à ce que les solutions envisagées correspondent au mieux aux besoins et attentes des pouvoirs locaux, tout en prenant en compte les enjeux budgétaires. La note finale, un «**executive summary**» sur lequel **Brulocalis** a rendu son avis, a été remise fin novembre au Ministre en Charge des Pouvoirs locaux, Monsieur Bernard Clerfayt.

## GUICHET VIRTUEL, PREMIÈRE EXPÉRIENCE COMMUNALE

Dans le cadre du projet «**eBox**», **easy.brussels** collabore avec le **Service Public Fédéral Stratégie et Appui (SPF BOSA)** pour encourager les administrations bruxelloises à adopter cet outil. Le 12 juin dernier, **la commune de Saint-Gilles** est devenue la première administration bruxelloise à envoyer des courriers via **l'eBox**. Les citoyens peuvent y trouver, par exemple, les permis d'urbanisme, les documents relatifs aux crèches communales, amendes administratives ou encore les extraits d'acte de naissance.

Par la suite, d'autres documents plus complexes, tels que les recommandés, pourront être envoyés.







# EASY.BRUSSELS

## le partage des bonnes pratiques

Face aux défis des dernières évolutions technologiques, easy.brussels se tient au courant des bonnes pratiques dans le domaine de la simplification administrative. Smart Cities, e-Government, nouveaux outils numériques au service des usagers... easy.brussels s'inspire le plus largement possible des expériences des autres régions. L'agence a ainsi participé à trois événements au cours de l'année 2019, en Belgique et à l'international.

### Smart Country Convention (Berlin)

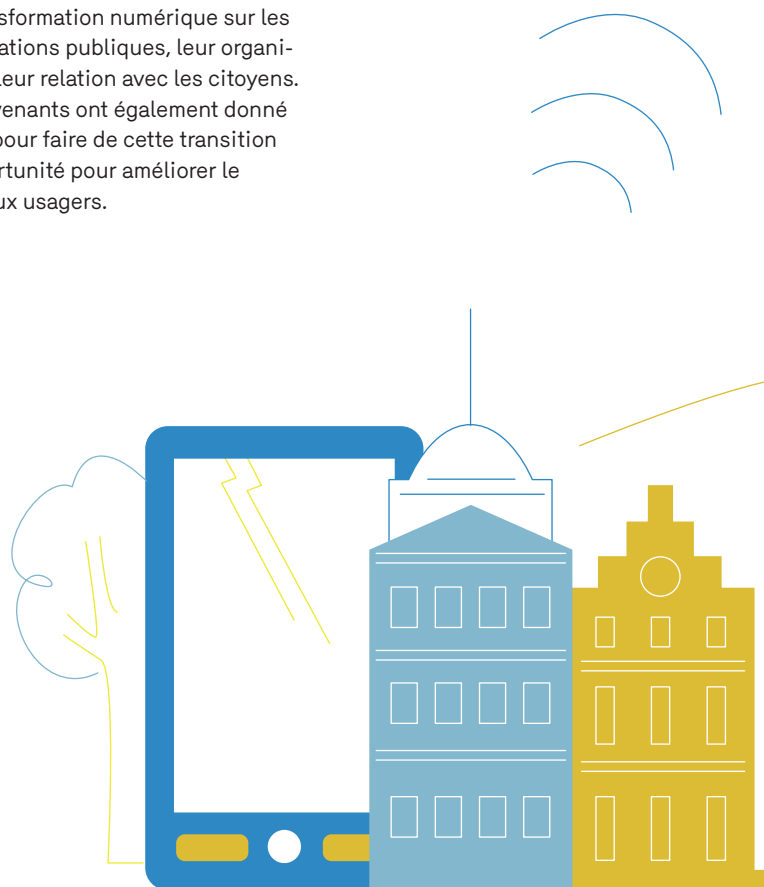
En octobre 2019, **easy.brussels** a participé à la **Smart Country Convention**, à Berlin, dans le but de bénéficier des expériences des autres régions de l'Union européenne dans le domaine de l'e-Government. Dans le cadre du **Plan régional de simplification administrative**, l'ambition de l'agence est de transposer leurs bonnes pratiques en Région de Bruxelles-Capitale.

Parmi les temps forts de la conférence :

- **Danemark** : la « **Danish Agency for Digitisation** » a présenté les principaux projets de digitalisation au Danemark et le succès de **l'eBoks**, l'équivalent danois de **l'eBox**, utilisée par plus de 90% des citoyens.
- **Lituanie** : la **Ville de Vilnius** a exposé les réussites de son administration dans le domaine de la « **Smart City** » et la façon dont la collaboration entre les citoyens et les entreprises y contribue fortement.
- **Royaume-Uni** : un représentant du « **Government Digital Service** » a dévoilé le vaste programme de formation des agents publics pour mener à bien les projets digitaux, une condition nécessaire à la réussite de tels projets.

### Colloque Administration 4.0 : se préparer pour la deuxième vague (Charleroi)

**easy.brussels** a assisté au colloque « **Administration 4.0 : se préparer pour la deuxième vague** », organisé en octobre à Charleroi par **l'asbl STICS**. Lors de cet événement, des experts de différents pays ont expliqué les impacts de la transformation numérique sur les administrations publiques, leur organisation et leur relation avec les citoyens. Les intervenants ont également donné des clés pour faire de cette transition une opportunité pour améliorer le service aux usagers.





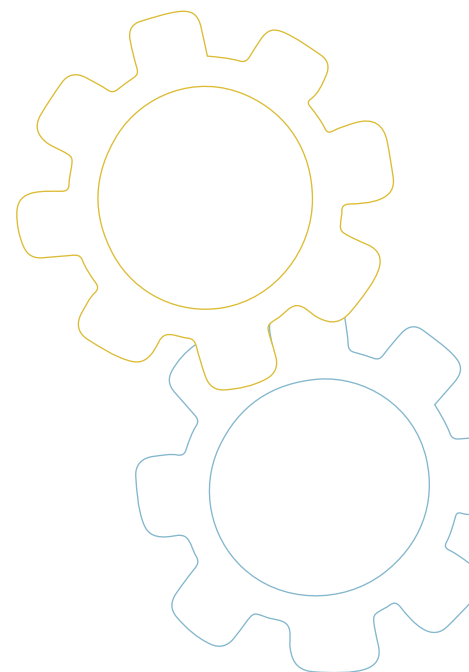
## Smart City Expo World Congress (Barcelone)

En novembre 2019, **easy.brussels** a participé au congrès mondial **Smart City Expo à Barcelone**. L'objectif était d'acquérir des connaissances et d'établir des contacts qui pourraient être utiles aux projets d'**easy.brussels**, et de transférer ces connaissances au sein du **SPRB** et de la Région bruxelloise. De nombreuses villes sont déjà très avancées dans le domaine de la «**Smart City**» et de la simplification administrative.

Au lieu d'essayer de tout réinventer, il est préférable d'examiner leurs initiatives, d'apprendre des uns et des autres, et d'adopter les meilleures pratiques. Lors de l'événement, **easy.brussels** était le point de contact des fournisseurs ou personnes issues du secteur public en cas de questions, de demandes d'informations ou de rencontres liées au projet de «**Smart City**» ou de simplification administrative dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Quelques moments clés de la mission :

- **easy.brussels** a participé à une table ronde en direct (**TechTalk**) au cours de laquelle le projet «**Smart City**» bruxellois a été dévoilé au public présent et à quelques chefs de projet d'autres villes européennes.
- L'agence a participé activement à de nombreuses présentations et ateliers intéressants, qui pourront nourrir le travail des collaborateurs au quotidien et être partagés au sein de la Région bruxelloise.
- Grâce aux nombreux exposants, de nouveaux contacts ont été établis et des échanges de connaissances et d'idées ont eu lieu. Ils pourront être utilement exploités dans le cadre du projet «**Smart City**» de la Région de Bruxelles-Capitale. **easy.brussels** a notamment pu identifier une série de bonnes pratiques de diverses villes européennes en matière d'**Open Data**, et espère franchir une nouvelle étape dans ce projet à Bruxelles.





# ET DEMAIN ?

Dans la poursuite de ses efforts en matière de simplification administrative, **easy.brussels** s'attaquera à plusieurs chantiers dès 2020.

## Priorité à l'information administrative

Suite à la décision du Cabinet du Ministre Bernard Clerfayt, le catalogue des démarches administratives – le portail unique de l'ensemble des démarches administratives pour les citoyens et les entreprises – sera disponible sur l'application mobile «**My Brussels**», dès le 1<sup>er</sup> avril 2020. Le catalogue des démarches connaît donc sa première étape de publication et sera accessible à tout usager disposant d'un smartphone.

Mais ce n'est pas tout! **easy.brussels** va élaborer une stratégie web régionale, via un comité de pilotage composé de plusieurs parties prenantes, pour insuffler plus de cohérence à la politique numérique de la Région bruxelloise. À l'heure actuelle, la communication web régionale manque de coordination et de supervision par une structure chargée d'en assurer le développement harmonieux. Le projet démarrera au 1<sup>er</sup> semestre 2020. Son objectif final est de permettre aux citoyens et entreprises de retrouver en un point d'entrée unique toutes les informations et démarches administratives concernant la Région de Bruxelles-Capitale. En même temps, cela permettra de répondre à la demande européenne du **Single Digital Gateway**, qui impose aux pays et régions européens la création d'un portail numérique unique.

Enfin, **easy.brussels** va poursuivre l'accompagnement des administrations souhaitant envoyer des documents via **l'eBox**.

## Un meilleur accès aux données administratives

L'**Ordonnance Once Only** va entrer en application. Grâce aux sources authentiques, des bases de données officielles, les autorités publiques peuvent authentifier ou vérifier des informations et éviter ainsi aux citoyens et aux entreprises des démarches administratives inutiles.

L'interface **Fidus Online** sera également mise en place afin de permettre aux administrations d'accéder aux sources authentiques sans nécessiter de coûteuses adaptations techniques.

## Facturation électronique

**easy.brussels** travaille actuellement sur un projet de circulaire visant à rendre obligatoire la facturation électronique dans le cadre des marchés publics.

Concrètement, les entités régionales concernées devront imposer, dans leurs marchés publics et contrats de concession, le recours à la facturation électronique, interdisant de facto l'utilisation des factures papier. Cela aura pour effet de digitaliser davantage la procédure des marchés publics, et de réduire l'utilisation du papier, mais aussi de réduire le délai moyen de paiement des factures!

À côté de cette circulaire, **easy.brussels** proposera aux entités régionales des clauses-typiques à insérer dans les documents de marché, et des courriers-typiques à adresser aux opérateurs économiques. Elle organisera également des formations à destination des entités régionales ainsi que des opérateurs économiques.



## Plan de simplification administrative 2020-2025

2020 sera l'année de publication du nouveau Plan bruxellois de simplification administrative (2020-2025).

Ce Plan guidera les actions et chantiers de simplification à réaliser pour les cinq années à venir.

### Les objectifs de ce Plan seront:

- **d'encourager et d'encadrer** la simplification maximale des procédures,
- de viser une **dématérialisation maximale**,
- **de réduire les délais** de traitement des dossiers des citoyens,
- **de faciliter l'accès** aux informations (tant pour les administrations que les citoyens),
- **de réduire les coûts administratifs** et les déplacements tout en engageant l'administration vers la gestion sans papier et l'exemplarité environnementale.





# BUDGET 2019

## Annexe

DESCRIPTION DE L'ALLOCATION DE BASE	BUDGET INITIAL 2019	BUDGET FINAL 2019	EXÉCUTION 2019	TAUX D'EXÉCUTION 2019
Projets dans le cadre de la Simplification Administrative	552.000,00	439.000,00	279.770,21	64%
Projets dans le cadre de la Simplification Administrative	552.000,00	505.000,00	500.733,92	99%
Paiement des services fournis par Iristeam	192.000,00	206.000,00	163.683,69	79%
Paiement des services fournis par Iristeam	192.000,00	206.000,00	206.000,00	100%
Subventions pour des projets aux associations privées dans le cadre de la Simplification Administrative	66.000,00	165.000,00	157.607,40	96%
Subventions pour des projets aux associations privées dans le cadre de la Simplification Administrative	66.000,00	99.000,00	96.804,30	98%
Transfert en capital vers le SPF Stratégie et Appui pour la maintenance et le support relatif à la plateforme e-Procurement	40.000,00	40.000,00	0,00	0%
Transfert en capital vers le SPF Stratégie et Appui pour la maintenance et le support relatif à la plateforme e-Procurement	40.000,00	40.000,00	0,00	0%

# PARTENAIRES



---

# COLOPHON

## Sources/Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les administrations qui ont contribué à la rédaction de ce rapport, en nous fournissant du contenu et des chiffres.

**Comité Général de coordination de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.** Rapport annuel 2019.

**CIRB.** Chiffres IRISBox.

**Bruxelles Environnement**

**Innoviris**

**Bruxelles Économie et Emploi**

**Actiris**

**Commission d'accès aux documents administratifs (Chancellerie)**

**CIRB**

**Bruxelles Formation**

**Bruxelles International**

**Port de Bruxelles**

**Bruxelles Finances et Budget**

**Brulocalis**

**Bruxelles Pouvoirs locaux**

Nous remercions également les membres du comité de pilotage, pour leur implication et notamment leurs relectures.

## Coordination

easy.brussels

## Relectures

Membres du comité de pilotage et easy.brussels

## Copywriting, création et mise en page

edito3 & Studio Witvrouwen

## Impression

Graphius

## Éditeur responsable

Cathy Marcus, Déléguée au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale  
easy.brussels, l'agence régionale en charge de la simplification administrative

## Compétence ministérielle

Bernard CLERFAYT, Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, en charge de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux, du Bien-être animal, de l'informatique régionale et de la Simplification administrative

Dépôt légal  
2018/11.404/4

© easy.brussels tous droits réservés

**easy.brussels**

info@easy.brussels