

Question écrite du 17/09/2021

de FREDERIC André

à DE BUE Valérie, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière

Nous traversons depuis 2020 une période très compliquée. Ces années ont d'abord été marquées par la pandémie puis par les terribles inondations qui ont ravagé de nombreuses villes et communes dans plusieurs provinces.

Le Gouvernement wallon a élaboré un Plan ambitieux de sortie de crise et de relance économique. Ce vaste plan a pour vocation de relancer notre économie, de créer de l'emploi et de construire une société plus résiliente et plus respectueuse de l'environnement.

Dans ce but, et conformément à la Déclaration de politique régionale, nous assistons à une dématérialisation des procédures et à une accélération des procédés.

Cependant, force est de constater que certains chantiers ont du mal à avancer et dans certains cas, même à débuter.

À titre d'exemple, je citerai les primes existantes pour rénover et isoler les bâtiments en vue de tendre vers le "Label A", c'est-à-dire vers des logements neutres en carbone. Les primes en place sont vraiment intéressantes, mais le respect des nombreuses démarches à effectuer sont de nature à décourager les intéressés.

Les inondations que nous avons connues ont renforcé le constat selon lequel il faut absolument imaginer des solutions permettant d'accélérer les démarches et les marchés publics.

Je souhaiterais connaître les mesures que Madame la Ministre compte implémenter pour rendre les démarches administratives plus rapide et plus efficiente ?

En réaction aux inondations, des mesures exceptionnelles ont été prises, mais ne serait-il pas possible de rendre celles-ci structurelles ?

Il s'agit d'un problème prégnant pour lequel il faut apporter des solutions.

Réponse du 30/09/2021

de DE BUE Valérie

La crise Covid que nous rencontrons et les inondations de cet été nous montrent à quel point nous avons besoin d'une administration capable de réagir de manière agile et appropriée aux situations d'urgence.

À cet effet, l'optimisation des procédures représente un enjeu crucial dans la gestion de ces crises comme dans l'évolution quotidienne des pratiques de l'Administration. Cette ambition s'est traduite concrètement par plusieurs orientations avec comme objectif : faciliter et simplifier les démarches administratives des usagers de manière à accélérer leur traitement.

Rendre les démarches administratives plus rapides et plus efficaces

De nombreux chantiers sont en cours, touchant tant les aspects stratégiques, organisationnels, opérationnels que de gestion du changement. Les objectifs visés incluent entre autres l'augmentation du taux de démarches dématérialisées et du pourcentage de dossiers soumis en ligne. Citons notamment :

- l'information et la redirection vers les démarches les plus consultées depuis la page d'accueil du site wallonie.be (Inondations / Reconstructions, Vaccination Covid-19 ...). Plus de 1000 autres démarches y sont également documentées, accessibles via recherche simple par mots-clés ;
- l'enrichissement du guichet Mon Espace pour les citoyens et les entreprises et du guichet des Pouvoirs locaux permettant d'effectuer directement les démarches en ligne ;
- le numéro vert 1718 et les 11 espaces Wallonie qui fournissent l'aide aux usagers, notamment à ceux moins à l'aise avec l'environnement digital, pour accomplir leurs démarches administratives ;
- l'optimisation de démarches jugées prioritaires par le Gouvernement, dans le cadre des travaux de la NGW « Une administration efficace, accessible et numérique par défaut », dont la phase d'analyse arrive à échéance.

En parallèle de ces mesures, un reporting est organisé de manière à piloter et suivre l'avancement en matière de digitalisation des démarches. 383 démarches sont actuellement analysées via ce référentiel. On remarque qu'en mars 2021, 31 % des démarches peuvent être intégralement menées en ligne par l'utilisateur et que 77 % des dossiers ont été initiés par le canal digital. Parmi ces démarches, nous avons en 2020, 173 000 demandes d'indemnités compensatoires liées à la crise Covid, traitées intégralement par voie digitale.

Dans le cadre particulier de la gestion des inondations, des contacts fréquents ont été établis par mon cabinet avec le Commissariat spécial à la reconstruction en vue d'assurer la bonne coordination et l'alignement au regard des besoins émanant des communes touchées comme des services mobilisés au sein de l'Administration régionale. Dans ce cadre, et en concertation avec le Commissariat, diverses dispositions visant à la simplification des procédures touchant aux ressources humaines régionales ont immédiatement été adoptées, concernant notamment la mise à disposition temporaire de personnel, à temps partiel ou plein, pour les services concernés et notamment le service des calamités. Ces dispositions doivent être poursuivies et amplifiées. J'ai transmis une proposition au Gouvernement en ce sens.

Les primes à la rénovation des bâtiments :

En parallèle des chantiers permettant de répondre à l'urgence, des optimisations continuent d'être apportées à plusieurs dispositifs, dont une majorité connaissent une utilisation importante par les citoyens, entreprises et pouvoirs locaux wallons.

Ainsi, et comme l'honorable membre le précise, le régime des primes habitation mis en œuvre le 1er juin 2019, octroie des aides financières en cas de rénovation globale d'une habitation.

L'administration a déjà réceptionné 12 000 demandes de primes pour la réalisation d'un audit et 4 000 demandes de primes pour la réalisation de travaux. Ce régime visant particulièrement les projets de rénovation de grande ampleur, la mise en place d'un régime destiné aux travaux isolés ou d'urgence est en cours, dans l'objectif de faciliter les démarches des usagers souhaitant solliciter une prime pour la réalisation d'investissement de faible montant portant sur l'économie d'énergie ou remédiant à un défaut de salubrité.

Accélération des marchés publics :

Concernant l'utilisation des marchés publics, le législateur permet déjà de faire face aux situations d'urgence : le cadre réglementaire actuel découlant des directives européennes offre des marges de manœuvre. Il s'agit d'une part du recours à la procédure négociée sans publication préalable motivée par l'urgence impérieuse telle que prévu à l'article 42§1er, 1°, b) de la loi du 17 juin 2016 et d'autre part de la réduction des délais de publicité dans le cadre des autres procédures de passation. Il est à noter que cette solution a fait l'objet en avril 2020 d'une note d'orientation de la Commission européenne pour la situation liée à la crise du Covid-19. Cette communication est transposable à la crise engendrée par les inondations exceptionnelles de juillet 2021.

Des mesures structurelles face à des situations exceptionnelles :

Afin de répondre aux besoins exceptionnels nés de la récente multiplication des crises, comme aux ambitions de l'Administration régionale au regard de l'évolution de ses modes de travail, le Gouvernement wallon, avec la collaboration des entités du SPW, a veillé à établir des mesures structurelles pour venir en aide aux citoyens, indépendants et PME lourdement fragilisés.

Face aux situations exceptionnelles, le principal défi structurel de nos institutions est de se montrer de plus en plus réactives et agiles en réponse aux perpétuels changements. Nous tirons les leçons de chacune de ces crises. Les mesures exceptionnelles devront quant à elles constituer le terreau nécessaire à la mise en place de mesures structurelles dans un souci d'optimisation du recours aux services régionaux ainsi qu'aux droits relevant des compétences régionales.