

REGION WALLONNE — WALLONISCHE REGION — WAALS GEWEST

SERVICE PUBLIC DE WALLONIE

[C - 2011/27157]

20 JUILLET 2011. — Circulaire relative à la mise en œuvre du principe de confiance en Wallonie

A l'attention :

de la Secrétaire générale du Service public de Wallonie,
des Directeurs généraux,
des organismes d'intérêt public qui dépendent de la Wallonie,
des Cabinets de la Wallonie,

La présente circulaire vise à présenter la méthodologie de mise en œuvre du principe de confiance en Wallonie.

Conformément à l'avis de la section législation du Conseil d'Etat, pour atteindre l'objectif louable que s'est fixé le Gouvernement, il est plus effectif que l'administration entame, sur la base des compétences qui sont naturellement les siennes et donc sans qu'il soit besoin d'un texte décretal pour ce faire, le travail d'analyse :

— dans un premier temps, évaluer dans le cadre d'un planning à fixer, la mise en œuvre du principe de confiance en tenant compte des critères d'opportunité, de faisabilité et de maîtrise du risque, en les appliquant à tous les dispositifs déjà en vigueur qui sont susceptibles d'entrer dans le champ d'application de l'objectif;

— dans un deuxième temps, dresser un rapport de cette évaluation qui déterminera les textes qui lui paraissent pouvoir faire l'objet d'une application du principe de confiance et, à cet égard, plus précisément sur les conditions touchant aux pièces probantes et attestations demandées et sur les sanctions applicables.

A. PRESENTATION GENERALE

La simplification administrative se définit comme l'ensemble des démarches destinées à faciliter et simplifier les formalités administratives qu'un usager est tenu d'exécuter en vue de satisfaire aux règles imposées par les autorités.

De tous les chantiers portés par le Gouvernement wallon, celui de la simplification administrative est sans conteste un des plus transversaux : il se trouve au cœur de l'action sur la gouvernance qui constitue un des axes forts de l'accord de gouvernement, il traduit une logique de renforcement du Service public par sa modernisation et son ouverture partenariale aux attentes des citoyens et des entreprises et il sert notre volonté de soutenir la création d'activités et d'emplois en contribuant concrètement au développement d'un cadre propice à l'initiative.

La simplification des démarches au bénéfice de l'utilisateur s'impose comme :

- Une obligation, car à l'heure où tout montre le rôle essentiel qu'ils jouent comme facteur d'équité mais aussi comme partenaire du développement d'une Région, les services publics se doivent d'être le plus performant possible.

Certes, la Commission européenne impose une réduction de 25 % des charges administratives à l'horizon 2012, mais au-delà des prescrits légaux, il s'agit surtout d'une obligation morale car c'est le citoyen qui paie in fine pour le service public et c'est toute la société qui en bénéficie.

- Simplifier est, également, une nécessité pour les multiples usagers.

- Enfin, cette modernisation du service public est également une opportunité à saisir, tant pour les prestataires que pour les usagers car repenser le service public, c'est à la fois servir mieux et plus vite, réduire les charges pour les utilisateurs et pour les agents de la fonction publique.

Il est donc nécessaire de simplifier, d'une part, la vie des usagers dans leurs démarches administratives et, d'autre part, le travail des agents au sein des administrations. Cette volonté s'inscrit dans une démarche de gestion moderne et efficace des services publics, orientée sur la qualité des services rendus et la satisfaction des citoyens.

Il s'agit bien de mettre en œuvre des procédures de simplification administrative qui rencontrent ce double objectif : professionnaliser et simplifier le travail quotidien des fonctionnaires et apporter un meilleur service, plus transparent, plus accessible et plus fiable à l'ensemble des usagers.

Derrière chaque démarche ou projet de simplification administrative, l'objectif final est la diminution des charges administratives.

L'objectif est de garder les deux pôles en balance dans la réalisation du travail de simplification administrative : il faut réduire les charges des usagers sans augmenter celles de l'administration et vice et versa.

En d'autres termes, il faut tendre à une situation où tout le monde est gagnant.

Dans le cadre de cet objectif, le principe de confiance est un des projets phare de la simplification administrative.

La présente circulaire constitue une des étapes de ce chantier car elle vise à fixer les conditions et modalités de sa mise en œuvre.

La volonté est d'induire une véritable révolution dans les relations entre l'administration et ses usagers en facilitant la vie de chacun, en accélérant le traitement des dossiers et en permettant surtout à ces derniers de consacrer moins de temps aux formalités administratives et davantage de temps à ce qu'on appelle - dans le cas des entreprises - leur "core business", leur cœur de métier.

Cette simplification administrative est essentielle pour permettre à notre tissu économique et social, composé largement de petites et moyennes structures, de continuer à se développer et à être compétitif au niveau international.

Le principe de confiance : un principe à combiner avec les autres méthodes de simplification administrative

Le principe de confiance ne doit pas s'envisager de manière isolée mais bien dans une perspective d'approche intégrée, transversale par rapport à un dispositif.

En vue d'optimiser les pistes de simplification administrative, il y a lieu d'analyser un dispositif au travers des aspects tels que le principe de confiance, l'étude Standard Cost Model, le partage des données, la simplification des formulaires, la réflexion sur l'envoi recommandé, la dématérialisation,...

Par exemple, dans une relation dématérialisée entre l'utilisateur et le service public, la question des pièces justificatives est particulièrement délicate. En effet, quel est l'intérêt de pouvoir remplir un formulaire en ligne s'il faut y joindre des pièces qui ne sont généralement pas dématérialisées.

Cela demande à l'utilisateur soit de scanner les documents justificatifs (encore faut-il que l'utilisateur dispose d'un scanner) soit d'envoyer par la poste les pièces, ce qui enlève largement l'intérêt du formulaire dématérialisé.

A.2. MISE EN ŒUVRE DU PRINCIPE DE CONFIANCE

A.2.1. Définition.

Le principe de confiance supprime, pour les usagers externes ou internes aux services du Gouvernement ou organismes d'intérêt public, l'exigence systématique de pièces probantes et/ou attestations et de contrôle a priori et les remplace par une déclaration sur l'honneur et la possibilité d'un contrôle a posteriori du respect des exigences décrétales et réglementaires.

Le recours à la déclaration sur l'honneur est un des moyens de mettre en œuvre le principe de confiance, au même titre que la suppression de pièces non-nécessaires ou le recours à des sources internes pour produire les données (sources authentiques).

La charge pour les usagers en sera allégée par le fait que le principe de confiance évaluera la pertinence de l'existence d'une pièce et le cas échéant de sa suppression, la pertinence de recueillir l'information via d'autres voies (sources authentiques) pour ne plus la demander à l'utilisateur ou par le recours à la déclaration sur l'honneur.

Le principe de confiance peut être appliqué lorsque les conditions de sa mise en œuvre décrites ci-après sont remplies.

La déclaration sur l'honneur a, sauf preuve du contraire, la même valeur probante que les pièces et/ou attestations qui pourraient être requises.

En signant une déclaration sur l'honneur, l'utilisateur endosse la responsabilité des éléments qui y sont repris et atteste de leur véracité.

Une déclaration sur l'honneur erronée ou une fausse déclaration entraîne l'application des diverses sanctions et mesures prévues par les décrets et arrêtés applicables à la matière concernée.

Le principe de confiance ne se substitue pas à l'article 55 des lois coordonnées sur la comptabilité de l'Etat coordonnées le 17 juillet 1991 qui précise que " tout allocataire d'une subvention doit justifier de l'utilisation des sommes reçues, à moins que la loi ne l'en dispense ".

A.2.2. Le questionnaire d'évaluation.

L'évaluation de la mise en œuvre du principe de confiance est réalisée à l'aide du questionnaire visé à l'annexe n° 1 pour les dispositifs déjà en vigueur et à l'aide du questionnaire visé à l'annexe n° 2 pour les dispositifs futurs.

Le questionnaire est structuré en deux parties :

- La première s'intéresse au dispositif
- La seconde concerne la pièce

Cela signifie que la première partie du questionnaire sera remplie une fois par dispositif, alors que la seconde devra être répétée pour chaque pièce justificative requise dans le dispositif.

Le dispositif :

La première question à se poser est celle de savoir si le dispositif est déjà en application.

⇒ Si la réponse est positive, l'évaluation se basera sur la pratique existante.

⇒ Dans le cas contraire, il faudra partir du projet de dispositif et analyser l'impact que l'application du principe de confiance aura sur sa mise en œuvre, en termes de pertinence (valeur ajoutée pour l'utilisateur), de faisabilité (notamment liée à la charge et au coût pour l'administration) et à la maîtrise des risques engendrés par l'application de ce principe.

Commentaires

Nom et brève description du dispositif	Ceci permet de bien comprendre la problématique et de circonscrire le périmètre de l'évaluation.
Administration compétente	Un dispositif administratif peut demander l'intervention de plusieurs administrations. Il est néanmoins important d'identifier l'administration principale en charge du dispositif qui porte la réflexion sur la mise en œuvre du principe de confiance.
Public - Cible	La question du public-cible est très importante dans la mesure où l'intérêt et les modalités pratiques de la mise en œuvre du principe de confiance différeront selon la nature de l'utilisateur, qu'il soit citoyen, entreprise, association du secteur non marchand, école, intermédiaire, pouvoir local.
Nombre d'utilisateurs concernés	Cette question est importante pour connaître l'impact d'une suppression de pièce. En effet, plus le nombre d'utilisateurs est important, plus l'impact d'une simplification sera important. Néanmoins, ce nombre est à prendre de manière relative selon les dispositifs et non de manière absolue. Certains dispositifs touchent moins d'utilisateurs que d'autres, ils valent néanmoins la peine qu'on tente de simplifier.
Matière(s) concernée(s)	Le principe de confiance s'appliquera de manière différente selon les matières. Il est donc nécessaire de bien spécifier la matière concernée avant de commencer la démarche.
Processus correspondant	Une série de métiers qui sont génériques à toute administration ont été identifiés. Il s'agit des métiers : allouer, contrôler, autoriser, acheter, percevoir. Il est à noter que dans le cadre de la réflexion sur l'application du principe de confiance, la différence d'approche porte surtout sur le métier allouer (qui entraîne un transfert d'argent vers l'utilisateur) et les autres métiers. En effet ce transfert monétaire fait encourir à l'administration une série de risques qui lui sont propres en termes de fraude et de non-recouvrement par exemple.

Nom et brève description du dispositif	Ceci permet de bien comprendre la problématique et de circonscrire le périmètre de l'évaluation.
S'il s'agit d'allouer de l'argent (subvention, subside, primes,...), il faut se poser deux questions :	<p>Quel est le montant de la subvention ? Plus le montant de la subvention demandée sera élevé par rapport à l'ensemble du budget d'un dispositif, plus le risque marginal en cas d'erreur ou de fraude sera important. Il est donc plus facile d'appliquer le principe de confiance sur des dispositifs allouant des subventions d'un montant relativement faible alors que ce sera plus difficile pour des subventions de montants élevés. En cas de versement indu, comment récupérez-vous les montants versés ? Cette question est fondamentale en matière de risque financier. Si un paiement d'indu a été effectué par l'administration, sera-t-il aisé de récupérer les montants versés. Si le risque de non recouvrement est important, le principe de confiance sera difficile à mettre en œuvre.</p>
Quel est le nombre de dossiers qui bénéficient du dispositif ?	Si un budget donné est distribué par un grand nombre de subventions ou de primes, le risque marginal sera plus faible que si le même budget est distribué sur un nombre de dossiers restreint. Il sera donc plus facile d'appliquer le principe de confiance pour un dispositif de subvention ou de prime bénéficiant à un grand nombre d'usagers.
Quel est le cadre réglementaire/légal ?	<p>Deux cas de figures peuvent se présenter quant à la nécessité de joindre une pièce lors d'une formalité administrative.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soit elle est requise par un décret, règlement ou circulaire wallon ou de la Fédération Wallonie-Bruxelles • soit elle est requise par un texte réglementaire provenant d'un autre niveau de pouvoir, fédéral ou européen. <p>Dans le premier cas, le décret sur le principe de confiance s'appliquera. Par contre, si la réglementation vient du niveau européen, cela risque d'être beaucoup plus difficile mais il sera alors envisagé de faire état de la difficulté rencontrée au niveau du pouvoir législatif ou réglementaire concerné.</p>
Y-a-t-il un (ou plusieurs tiers intervenant dans le processus ? (autre DG, administration d'un autre niveau de pouvoir, Inspection des finances...)? Si oui, sont-ils contraignants ?	<p>Un dispositif est généralement un processus relativement complexe qui implique plusieurs entités administratives. Certaines de celles-ci sont plus contraignantes que d'autres. En conséquence, lors de l'étude de la suppression de l'obligation de présenter une pièce lors d'une démarche administrative, il faudra bien se demander qui requiert la pièce et valider avec ce dernier si la pièce peut ou pas être supprimée.</p>
Sur le nombre de dossiers traités, combien sont acceptés après analyse ?	<p>Dans le cadre d'un dispositif déjà en application, le pourcentage de dossiers acceptés donne une indication du risque d'alléger le contrôle a priori. En effet plus ce taux est élevé, moins le risque est important. Si ce taux est de plus de 90 %, le risque sera relativement limité. Par contre, s'il descend en dessous de 70 %, la question du risque devra clairement être posée. Il faudra alors faire une analyse plus précise des causes de rejet et voir l'apport de la pièce en question sur l'évaluation du dossier.</p>
Quelle est l'exhaustivité dans les contrôles actuels ?	<p>Il faut aussi se poser la question de la qualité du contrôle réalisé dans le dispositif actuel. Il se peut que les pièces soient demandées mais que peu voire qu'aucun contrôle n'y soit appliqué. Dans ce cadre, la suppression de la pièce ne changera en rien la qualité des contrôles. Si, par contre, chaque pièce fait l'objet d'un contrôle approfondi, il faudra évaluer si ce contrôle apporte une réelle valeur ajoutée ou s'il s'agit d'une habitude ou d'un excès de zèle.</p>
Les ressources actuelles (humaines et matérielles) sont-elles suffisantes pour appliquer le principe de confiance ?	<p>Le passage d'un contrôle a priori systématique, à un contrôle a posteriori, souvent réalisé par échantillonnage mais de manière plus profonde ainsi que chez l'utilisateur, peut demander des ressources supplémentaires ou des compétences dont l'administration ne dispose pas aujourd'hui. En termes de ressources humaines l'administration devra donc se poser la question de savoir si elle dispose d'assez de ressources humaines et si celles-ci disposent des compétences nécessaires. Le cas échéant, des formations devront être prévues pour accompagner le changement de procédure. D'un point de vue matériel, outre la problématique de la logistique nécessaire pour que les agents puissent réaliser des contrôles sur site, les processus de simplification administrative dépendent généralement de systèmes informatiques leur permettant de dématérialiser les processus. Dans ce cadre, et bien que cela ne soit pas propre à l'application du principe de confiance, il faudra veiller à ce que les systèmes soient mis en place avant le changement de procédure. D'autre part, dans certains cas, l'application du principe de confiance demandent de pouvoir évaluer la maturité des usagers ou en d'autres termes leur niveau de risque.</p>

Nom et brève description du dispositif	Ceci permet de bien comprendre la problématique et de circonscrire le périmètre de l'évaluation.
Le cadre politique qui encadre le dispositif mentionne-t-il le principe de confiance ?	Le cadre politique peut être plus ou moins favorable à l'application du principe de confiance. Dans de plus en plus de cas, même si le principe de confiance est rarement expressément présent dans un document de politique générale, les objectifs visés par celui-ci sont présents. Ceux-ci visent la simplification et l'allègement des charges administratives. Dans certaines matières néanmoins, l'application du principe de confiance est spécifiquement mentionnée dans une politique, comme c'est le cas pour les mesures du plan Marshall 2.vert en faveur des entreprises. Dans ce cadre, la question n'est plus pour l'administration de savoir si elle va appliquer le principe de confiance mais comment elle va l'appliquer et sous quelles conditions.
L'utilisateur est-il (majoritairement) demandeur de l'application du principe de confiance ?	En effet, le fait pour l'utilisateur de ne plus devoir fournir les pièces au préalable lui impose de les conserver afin de pouvoir les produire en cas de contrôle. Cette situation peut-être inconfortable pour certains usagers qui peuvent préférer transmettre l'ensemble des pièces au préalable et être ainsi libérés de toute obligation ultérieurement.
Quel est le nombre de pièces justificatives requises dans le dispositif ?	A priori, plus un dispositif requiert de pièces, plus il y a de la marge pour simplifier en supprimant certaines pièces. Par contre, un dispositif qui ne demande plus qu'une ou deux pièces justificatives sera peut-être plus délicat à simplifier. Ce critère varie néanmoins d'un dispositif à un autre et doit être évalué dans son contexte.
Nom et brève description de la pièce	L'analyse de la mise en œuvre du principe de confiance portera sur chaque pièce à produire séparément. En effet, c'est au niveau de la pièce qu'il faudra se poser la question de sa valeur ajoutée par rapport au dispositif, du risque de la supprimer ainsi que de la faisabilité de cette suppression. C'est pour cela que le questionnaire prévoit une signalétique de la pièce permettant de la situer dans son contexte.
Type de pièce examinée	La pièce étant le point de départ de l'analyse, il convient de bien l'identifier. Une série de catégories est proposée dans le questionnaire correspondant aux pièces le plus souvent demandées aux usagers. Cette liste est toutefois indicative et non exhaustive et l'administration sera libre d'ajouter tout type de pièce non prévu dans la liste.
La pièce est-elle nécessaire ?	Cette question est la première à se poser dans tout projet de simplification administrative. Il y a des documents qui sont demandés "parce qu'on l'a toujours fait" alors qu'ils n'apportent aucune valeur au processus administratif. Dans ce cas-là, il faut simplement envisager de les supprimer.
Cette pièce est-elle mentionnée dans le dispositif légal/réglementaire ?	Cette question est importante pour savoir quel sera le processus pour éventuellement supprimer ou modifier l'obligation de la produire. Si elle est requise dans un dispositif légal ou réglementaire, il faudra modifier cette législation/réglementation. La demande des pièces peut avoir une autre finalité que celle requise dans le dispositif. Par exemple, elles peuvent servir à des fins de reporting, des statistiques, des rapports annuels, etc. Il sera important de le savoir car cela pourra influencer l'intérêt de maintenir la demande de telle ou telle pièce, si au delà du dispositif qui la réclame, elle sert à d'autres fins utiles à l'administration ou au gouvernement.
L'information est-elle disponible ailleurs ?	Il se peut que le service public puisse obtenir la pièce justificative directement d'une source authentique de données, comme la BCSS, l'administration de la T.V.A. ou des impôts. Dans ce cas, il est inutile de demander à l'utilisateur de joindre la pièce en question. Encore faut-il que l'obtention de la pièce directement auprès de la source authentique puisse se faire à un coût acceptable pour l'administration. Si l'information est nécessaire et qu'elle n'est pas disponible, il faut alors se poser la question du principe de confiance.
L'opportunité d'appliquer le principe de confiance	L'application du principe de confiance n'a de sens que s'il apporte un avantage à l'utilisateur. Pour évaluer l'intérêt que le principe de confiance pourrait comporter pour l'utilisateur, l'administration doit se poser les questions suivantes : — La pièce est-elle disponible chez l'utilisateur ou doit-il se déplacer pour l'obtenir ? — Quel est le délai d'attente nécessaire pour obtenir la pièce ? — Il y a-t-il un coût pour l'utilisateur pour produire la pièce et si oui quel est-il ?

Nom et brève description du dispositif	Ceci permet de bien comprendre la problématique et de circonscrire le périmètre de l'évaluation.
L'information demandée est-elle complexe ?	Le taux d'erreurs actuel ou potentiel (pour un dispositif futur) dépend beaucoup de la complexité de l'information requise. Certaines informations demandées (financières, ou liées à des normes techniques ou scientifiques) sont complexes et génèrent un réel risque d'erreurs. A contrario, certaines informations sont très simples (<i>nombres d'enfants par exemple</i>). Plus l'information sera complexe, plus le contrôle a priori diminuera le risque d'erreurs alors que si l'information est simple une déclaration sur l'honneur suffira.
Quel est le taux d'erreur dans les dossiers actuels ?	Une des problématiques que rencontre l'administration vient des erreurs réalisées par les usagers dans leurs relations avec le service public. Ces erreurs ne mettent pas en cause forcément la bonne volonté de l'usager mais elles sont un fait dont il faut tenir compte. Le contrôle a priori permet de les détecter en amont. Il est donc très utile à ce niveau. Plus le taux d'erreur sera élevé, plus il sera délicat de supprimer des contrôles a priori. Ensuite, se pose la question du passage d'un contrôle a priori exhaustif à un contrôle a posteriori.
Celui-ci va-t-il améliorer ou réduire la qualité du contrôle ?	En effet, selon les matières, le contrôle exhaustif a priori peut-être nécessaire à la qualité du contrôle (<i>notamment dans des matières où traditionnellement les usagers font des erreurs de bonne foi</i>), alors que dans d'autres cas, un contrôle approfondi a posteriori sur un échantillon d'usagers peut s'avérer plus pertinent, notamment dans le cas où l'administration n'a pas vraiment le temps ou les moyens de contrôler efficacement a priori. Finalement, il faut évaluer la charge que ce changement de système de contrôle va engendrer pour l'administration.
Le contrôle à posteriori va-t-il alourdir, alléger ou être neutre par rapport à la charge que le contrôle représente pour l'administration ?	En effet, le contrôle a posteriori approfondi demande dans bien des cas de se déplacer chez l'usager, ce qui prend évidemment plus de temps et peut poser des questions de logistique.

A.2.3. Interprétation de l'évaluation.

L'interprétation de l'évaluation est la suivante en fonction des résultats de cette dernière pour chacun des axes (opportunité, risque et faisabilité) :

Résultats Axe « OPPORTUNITE »		Résultats Axe « RISQUE »		Résultats Axe « FAISABILITE »	
< 50%	Arrêt de la démarche				
>50% mais <75%	Analyse du risque	<50%	Comparer le principe de confiance avec le principe de précaution		
		>50% mais <75%	Analyse faisabilité		Réaliser une analyse coût/avantages
		>75%		<75%	
				>75%	Mise en œuvre conseillée
>75%	Analyse du risque	<50%	Comparer le principe de confiance avec le principe de précaution		
		>50%	Mise en œuvre conseillée		

Le questionnaire n'est pas un système expert donnant une réponse qui pourrait définir une stratégie à elle seule. Néanmoins quelques interprétations peuvent ressortir des scores obtenus lors de l'évaluation.

Si la dimension d'opportunité n'obtient pas 50 %, le processus peut s'arrêter. En effet, à quoi bon appliquer le principe de confiance si, ni les usagers, ni l'administration n'y voit une opportunité.

Si le score d'opportunité se situe entre 50 % et 75 % mais que le score de maîtrise de risque se situe en dessous de 50 %, il faut peser le principe de confiance par rapport au principe de précaution. Si la maîtrise de risque se situe au dessus de 50 % mais que le score de la faisabilité se situe en dessous des 75 %, il faut réaliser une analyse coût/avantage. Si, toujours dans le cas où le score d'opportunité se situe entre 50 % et 75 % mais que les scores de maîtrise de risque et de faisabilité dépassent 75 %, rien ne semble s'opposer à la mise en œuvre du principe de confiance.

Si le score d'opportunité dépasse 75 % mais que le score de maîtrise des risques est en dessous de 50 %, il faut peser le principe de confiance par rapport au principe de précaution. Si la maîtrise du risque dépasse les 50 %, rien ne semble s'opposer à l'application du principe de confiance puisque la faisabilité n'est plus qu'une question de moyens à mettre en œuvre.

Ces différentes catégories résumées dans le tableau ci-dessus sont données à titre indicatif mais ne sont certainement suffisantes pour arrêter une décision quant à l'application du principe de confiance.

Il s'agit simplement d'un ensemble de comportements logiques déduits du système de scoring qui doit aider le choix de l'administration et du politique.

A.2.4. Procédure et modalités de mise en œuvre du principe de confiance.

Le Commissariat EASI-WAL coordonnera la réalisation des évaluations en Wallonie et au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles et une équipe a été spécifiquement dédiée à ce projet.

En d'autres termes, le Commissariat EASI-WAL sera un véritable service d'appui auprès des administrations et organismes d'intérêt (OIP) public dans le cadre de la mise en œuvre du principe de confiance :

— il accompagnera, par son expertise, les administrations et OIP pour la réalisation de l'analyse des dispositifs à l'aide des questionnaires annexés à la présente circulaire;

— il collationnera les résultats et rédigera un projet de rapport;

— il transmettra le rapport définitif aux Ministres concernés;

— il assurera le suivi semestriel auprès du Gouvernement;

— il accompagnera les administrations et OIP pour le suivi des décisions qui seront prises par le Gouvernement;

—...

Pour tout renseignement, vous pouvez donc contacter :

Commissariat EASI-WAL

M. Abderrahim CHAFIK

ach@easi.wallonie.be

Chaussée de Charleroi 83B, 4^e étage

5000 Salzinnes (Namur)

Tél : 081-40 92 40 - Fax : 081-40 92 41

Cependant, l'objectif est également d'inscrire le principe de confiance dans une démarche pérenne et de permettre aux services fonctionnels d'être les acteurs du changement envisagé et de contribuer à une mise en œuvre efficace du principe de confiance.

Eu égard à la connaissance particulière de la matière et du secteur concerné, le service fonctionnel sera dont étroitement associé à l'évaluation.

A.2.4.1. Procédure et modalités pour les dispositifs existants.

1. Jusqu'à l'évaluation de tous les textes législatifs et réglementaires en vigueur au 1^{er} juillet 2011, le Service public de Wallonie - via son Comité stratégique - et les organismes d'intérêt public de la Région wallonne fournissent, pour le 30 juin et le 31 décembre de chaque année, la liste des dispositifs qui feront l'objet d'une évaluation au cours du semestre qui suit la date d'échéance susmentionnée.

Le Commissariat EASI-WAL est associé à l'élaboration de cette liste.

Pour le deuxième semestre 2011, une phase pilote est organisée : chaque direction générale du Service public de Wallonie et chaque organisme d'intérêt public concerné par la présente circulaire proposera au Ministre-Président, pour le 30 septembre 2011 au plus tard, un premier dispositif qui fera l'objet d'une mise en œuvre du principe de confiance selon les modalités prévues par la présente circulaire et mentionnera également les coordonnées de la personne à contacter pour l'organisation de l'analyse.

Dans le cadre de la sélection des dispositifs à évaluer, les critères de priorité non cumulatifs suivants ont été arrêtés afin de déterminer la liste des dispositifs à analyser au cours de chaque semestre :

a) le dispositif fait (ou va faire) l'objet d'une modification dans les douze mois à venir;

b) les charges administratives découlant du dispositif sont considérées (par exemple, par un organe consultatif ou suite à une analyse SCM) comme importantes;

c) le dispositif est considéré comme prioritaire au travers du Plan Marshall 2. vert ou du Plan Ensemble Simplifications;

d) le dispositif a fait l'objet d'une évaluation (par exemple une analyse Standard Cost Model - SCM) et la mise en place du principe de confiance figure parmi les pistes de solutions proposées pour réduire les charges administratives.

Les dispositifs prioritaires seront repris en premier dans la liste des dispositifs à analyser, cette dernière étant ensuite complétée par les autres dispositifs qui sont proposés pour l'évaluation.

Cette liste est transmise au Ministre en charge de la simplification administrative, ci-après "le Ministre", et au Ministre compétent.

Le Ministre en informe le Gouvernement.

2. Dans le mois qui suit la réalisation de l'évaluation d'un dispositif, un projet de rapport de cette évaluation, réalisé par le Commissariat EASI-WAL et comprenant une interprétation des résultats, est transmis au service concerné.

Le service concerné a deux mois pour compléter le projet rapport de son avis ainsi que, le cas échéant, de ses recommandations concernant la mise en œuvre du principe de confiance.

A la demande du service concerné et pour des circonstances exceptionnelles, ce délai peut-être prolongé d'un mois par le Commissariat EASI-WAL.

A défaut de réaction dans le délai prévu, le projet de rapport est supposé avoir reçu un avis positif de la part du service concerné.

3. Au terme de la procédure visée au point 2, le Commissariat EASI-WAL transmet le rapport définitif au Ministre et au Ministre compétent dans les quinze jours qui suivent le délai visé à point 3 supra.

Une fois par semestre, le Ministre soumet les rapports définitifs au Gouvernement pour accord.

4. Après accord du Gouvernement, le Commissariat EASI-WAL est chargé de s'assurer de la mise en œuvre des décisions prises et de proposer au Ministre avec les services concernés, le cas échéant, les modifications - notamment décrétales et/ou réglementaires - à réaliser.

Ces propositions sont également transmises au Ministre compétent.

Une fois par an et en fonction des modifications à opérer, le Ministre soumet au Gouvernement un avant-projet de décret et/ou un avant-projet d'arrêté implémentant les modifications décidées par le Gouvernement.

A.2.4.2. Procédure et modalités pour les dispositifs nouveaux.

1. Pour tout avant-projet de décret ou d'arrêté qui inclut la productions de pièces justificatives ou d'attestation, l'évaluation de la mise en œuvre du principe de confiance est réalisée selon les modalités suivantes.

L'auteur de l'avant-projet prend contact avec le Commissariat EASI-WAL avant l'inscription du dossier à l'ordre du jour du Gouvernement afin d'organiser l'analyse du dispositif afin de pouvoir soumettre le rapport d'évaluation au Gouvernement en même temps que la première lecture de l'avant-projet de décret ou d'arrêté s'y rapportant ou, au plus tard, à l'occasion de la deuxième lecture.

2. Dans le mois qui suit la réalisation de l'évaluation de l'avant-projet de dispositif, un projet de rapport de cette évaluation, réalisé par le Commissariat EASI-WAL et comprenant une interprétation des résultats, est transmis à l'auteur de l'avant-projet.

Ce dernier a deux mois pour compléter le projet rapport de son avis ainsi que, le cas échéant, de ses recommandations concernant la mise en œuvre du principe de confiance.

A sa demande et pour des circonstances exceptionnelles, ce délai peut-être prolongé d'un mois par le Commissariat EASI-WAL.

A défaut de réaction dans le délai prévu, le projet de rapport est supposé avoir reçu un avis positif.

3. Au terme de la procédure visée au point 2, le Commissariat EASI-WAL transmet le rapport définitif au Ministre en charge de la simplification administrative et au Ministre compétent dans les quinze jours qui suivent le délai visé à point 2 supra.

4. Le rapport d'évaluation est soumis au Gouvernement en même temps que la première lecture de l'avant-projet de décret ou d'arrêté s'y rapportant ou, au plus tard, à l'occasion de la deuxième lecture.

A.2.5. Exemple de mise en œuvre du principe de confiance.

A titre d'exemple, voici le résultat d'une expérience pilote en matière d'enseignement (Communauté française) :



Résultats : Opportunité : 81 % - Maîtrise du risque : 93 % - Faisabilité : 77 %

Recommandation envisagée : L'élimination de la fourniture de la pièce par le chef d'Etablissement est très opportune et faisable si un formulaire intelligent est développé, ce qui réduira les risques à néant en augmentant la qualité du contrôle par rapport à ce qu'il est aujourd'hui.

De plus, cela engendrerait une économie d'au moins 60.000 €/an, simplement en frais de timbre, sans même compter le temps perdu par le chef d'établissement et son secrétariat.

Le formulaire intelligent doit donc être développé dans les meilleurs délais et la procédure adaptée pour appliquer le principe de confiance envers les chefs d'établissement.

A.2.6. Evaluation de la mise en œuvre du principe de confiance.

Le Gouvernement évaluera régulièrement la mise en œuvre du principe de confiance.

La présente circulaire est d'application à partir du 1^{er} août 2011.

Namur, le 20 juillet 2011.

Le Ministre-Président,

R. DEMOTTE

ANNEXE 1**QUESTIONNAIRE N° 1 RELATIF A LA MISE EN ŒUVRE DU PRINCIPE DE CONFIANCE****Introduction**

Ce questionnaire/guide d'interview vise à aider la réflexion des services quant à l'opportunité et la faisabilité d'appliquer le principe de confiance au sein des services de la Wallonie.

L'objectif de ce questionnaire/guide d'interview est de d'analyser la possibilité de supprimer l'obligation de joindre une pièce donnée lors du dépôt d'un dossier par un usager.

Pour appliquer le principe de confiance, la réflexion doit prendre en compte les éléments suivants :

1. De quoi parle-t-on ? (pièces, dispositif)
2. Quel est l'intérêt de s'en passer (avantages/inconvénients)?
3. Qu'est-ce que ça implique de s'en passer ? (risques, contexte, moyens)
4. Peut-on se passer de la pièce?

Chaque question évalue un indice d'opportunité et de faisabilité d'appliquer le principe de confiance. Il est combiné avec d'autres critères, le tout suivant un système de cotation qui permettra d'extraire une tendance plus ou moins favorable à l'application du principe de confiance.

Le dispositif – questions générales**1. Nom et brève description du dispositif**

Décrivez brièvement le dispositif.

2. Niveau de pouvoir

- Wallonie
- Administration compétente: Indiquez la principale administration, OIP compétent

3. Public-cible

- Citoyens
- Entreprises
- Secteur non marchand
- Ecoles
- Intermédiaires/Tiers
- Pouvoir local (commune, province, CPAS, intercommunale)
- Autres:

4. Matière(s) concernée(s)

Indiquez la ou les matières concernées par le dispositif.

5. Processus correspondant

Le but du dispositif est-il

- d'allouer de l'argent?
- vise-t-il d'autres objectifs comme donner un permis, une autorisation, un agrément, etc... ?

Le dispositif – évaluation des critères

Critère	Choix	Points (A)	Pondération du critère (B)	Pertinence du critère (C)	Evaluation du critère (D)		
					Opportunité	Risque	Faisabilité
Nombre d'utilisateurs concernés	Un grand nombre ?	5		Pertinent = 1			
	Un nombre moyen ?	3	3	Non-pertinent = 0	D=AxBxC		
	Un petit nombre ?	1					
S'il s'agit d'un processus « allouer de l'argent », selon vous, le montant alloué peut être qualifié de... (si vous connaissez le montant, précisez-le)	Important ?	1		Pertinent = 1			
	Moyen ?	3	2	Non-pertinent = 0		D=AxBxC	
	Faible ?	5					

En cas de versement indu, comment récupérez-vous les montants versés ?	Facilement (public solvable, courrier suffit, ...) ?	5	1	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC	
	Difficilement (public insolvable, procédure judiciaire nécessaire, ...) ?	2				
	Vous ne le récupérez pas (quel que soit le motif) ?	1				
Selon vous, le nombre de dossiers peut être qualifié de... (si vous connaissez le nombre de dossiers sur l'année précédente, précisez-le)	Important ?	5	4	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC	
	Moyen ?	3				
	Faible ?	1				
Quel est le cadre légal / réglementaire ? (précisez référence)	Directive ou règlement européen ?	1	5	1	D=AxBxC	
	Législation ou réglementation prise au niveau fédéral ?	2				
	Législation, réglementation, circulaire prise au niveau fédéré ?	4				
	Aucune réglementation ?	5				
	Plusieurs	1				
Nombre de tiers intervenant dans le processus ? (précisez)	Un intervenant	3	2	1	D=AxBxC	
	Pas d'intervenant	5				
	Oui et il est très contraignant	1				
Y a-t-il un ou plusieurs intervenants ?	Oui et il est relativement contraignant	3	4	1	D=AxBxC	
	Oui, mais il est peu ou pas contraignant	4				
	Non, pas de tiers intervenant	5				

La priorité politique et stratégique de la mise en œuvre du principe de confiance dans ce dispositif est-elle mentionnée expressément ?	Oui ? (précisez)	5	5	1	D=AxBxC	
	Non ?	1				
Sur le nombre de dossiers traités, combien sont acceptés ?	Plus de 90%	5	4	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC	
	Entre 70 et 90%	3				
	Moins de 70%	1				
Selon vous, l'environnement de contrôle actuel peut être qualifié de :	Exhaustif, approfondi et systématique ?	1	2	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC	
	Facultatif / par échantillonnage ?	3				
	Inexistant ?	5				
Selon vous, les ressources actuelles (humaines, financières et matérielles) peuvent être qualifiées de :	Suffisantes et compétentes ?	5				
	En voie d'intégration / de développement (IT) et/ou ont besoin d'une formation ?	3	2	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC	
	Insuffisantes en nombre et en compétences ?	1				
Selon vous, l'utilisateur (majoritairement)... (à compléter avec des informations demandées à un échantillonnage d'utilisateurs)	Préfère fournir toutes les pièces au départ et ne plus justifier ?	0			D=AxBxC	
	Préfère fournir un minimum de pièces au départ ?	3	10	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0		
Nombre de pièces requises dans le dispositif ?	Une pièce ?	1	3	1		D=AxBxC
	Deux ou trois ?	3				
	Plus de trois pièces ?	5				

La pièce analysée (questions à répéter autant de fois qu'il y a de pièces)

6. Nom et brève description de la pièce

Décrivez brièvement la nature de la pièce et son contenu

7. Type de pièce examinée

Indiquez le ou les catégories auxquelles correspond la pièce

- état civil
- permis de séjour
- diplôme
- inscription/attestation ONSS
- composition de famille
- bonne conduite
- comptes annuels
- attestation de compétences professionnelles
- rapport annuel
- rapport de comité d'accompagnement
- facture
- déclaration de créance
- contrat de travail
- état d'avancement (pour les travaux)
- acte administratif (délibération)
- cahier des charges
- rapport d'analyse
- Autre :

8. L'information requise par la pièce est-elle bien nécessaire? OUI-NON (ÉLIMINATION)

Si oui, pourquoi?

9. Cette pièce est-elle mentionnée dans le dispositif légal/réglementaire? OUI-NON

Si non, dans quel but la pièce est-elle demandée?

- reporting
- statistiques
- rapport annuel
- ...

10. Pensez-vous que l'information contenue dans la pièce est disponible ailleurs ?

- OUI (est-il possible de l'obtenir facilement et rapidement)
- NON (vérification qu'il n'est pas possible de l'obtenir ailleurs : instructions à interviewer)

Si oui, où ?

Critère	Choix	Points (A)	Pondération du critère (B)	Pertinence du critère (C)	Evaluation du critère (D)	Critère	Choix
Selon vous, l'utilisateur...	A-t-il la pièce chez lui ?	1	3	1	D=AxBxC		
	Doit-il se déplacer ?	3					
Selon vous, l'utilisateur...	Peut-il obtenir la pièce en moins d'une semaine ?	1	2	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC		
	Faut-il plus d'une semaine pour obtenir la pièce ?	2					
Selon vous, l'information demandée et prouvée par la pièce peut être qualifiée de...	Complexe pour l'utilisateur ?	1	4	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0		D=AxBxC	
	Facile à comprendre pour l'utilisateur ?	5					
	Moins de 5% ?	5					
Selon vous, le taux d'erreur dans les dossiers actuels s'élève à...	Entre 5 et 15% ?	3	4	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0		D=AxBxC	
	Plus de 15% ?	1					
	Nul ou insignifiant ?	1					
Selon vous, le coût pour l'utilisateur de produire la pièce peut être qualifié de...	Modéré ?	2	3	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC		
	Significatif ?	3					
	Améliore la qualité du contrôle ?	5					
Selon vous, remplacer la pièce par un contrôle a posteriori...	Réduit la qualité du contrôle ?	0	4	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC	D=AxBxC	
	Est neutre par rapport à la qualité du contrôle ?	3					

Selon vous, remplacer la pièce par un contrôle a posteriori...	Augmente la charge pour l'administration ?	0	2	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC	D=AxBxC
	Réduit la charge pour l'administration ?	5				
	Est neutre par rapport à la charge pour l'administration ?	3				

Récapitulatif de l'évaluation : on compare, pour chaque axe (opportunité, risque, faisabilité) les scores totaux de l'évaluation avec les scores maximum possibles.

ANNEXE 2**QUESTIONNAIRE N°2 RELATIF A LA MISE EN ŒUVRE DU PRINCIPE DE CONFIANCE****Introduction**

Ce questionnaire/guide d'interview vise à aider la réflexion des services quant à l'opportunité et la faisabilité d'appliquer le principe de confiance au sein des services de la Wallonie.

L'objectif de ce questionnaire/guide d'interview est de d'analyser la possibilité de supprimer l'obligation de joindre une pièce donnée lors du dépôt d'un dossier par un usager.

Pour appliquer le principe de confiance, la réflexion doit prendre en compte les éléments suivants :

11. De quoi parle-t-on ? (pièces, dispositif)
12. Quel est l'intérêt de s'en passer (avantages/inconvénients)?
13. Qu'est-ce que ça implique de s'en passer ? (risques, contexte, moyens)
14. Peut-on se passer de la pièce?

Chaque question évalue un indice d'opportunité et de faisabilité d'appliquer le principe de confiance. Il est combiné avec d'autres critères, le tout suivant un système de cotation qui permettra d'extraire une tendance plus ou moins favorable à l'application du principe de confiance.

Le dispositif – questions générales**1. Nom et brève description du dispositif**

Décrivez brièvement le dispositif.

2. Niveau de pouvoir

- Wallonie
- Administration compétente: Indiquez la principale administration, OIP compétent

3. Public-cible

- Citoyens
- Entreprises
- Secteur non marchand
- Ecoles
- Intermédiaires/Tiers
- Pouvoir local (commune, province, CPAS, intercommunale)
- Autres:

4. Matière(s) concernée(s)

Indiquez la ou les matières concernées par le dispositif.

15. Processus correspondant

Le but du dispositif est-il

- d'allouer de l'argent?
- vise-t-il d'autres objectifs comme donner un permis, une autorisation, un agrément, etc... ?

Le dispositif – évaluation des critères

Critère	Choix	Points (A)	Pondération du critère (B)	Pertinence du critère (C)	Evaluation du critère (D)		
					Opportunité	Risque	Faisabilité
Nombre d'utilisateurs concernés	Un grand nombre ?	5		Pertinent = 1			
	Un nombre moyen ?	3	3	Non-pertinent = 0	D=AxBxC		
	Un petit nombre ?	1					
S'il s'agit d'un processus « allouer de l'argent », selon vous, le montant alloué peut être qualifié de... (si vous connaissez le montant, précisez-le)	Important ?	1		Pertinent = 1			
	Moyen ?	3	2	Non-pertinent = 0		D=AxBxC	
	Faible ?	5					

En cas de versement indu, comment récupérez-vous les montants versés ?	Facilement (public solvable, courrier suffit, ...)?	5	1	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC	
	Difficilement (public insolvable, procédure judiciaire nécessaire, ...)?	2				
	Vous ne le récupérez pas (quel que soit le motif)?	1				
Selon vous, le nombre de dossiers peut être qualifié de... (si vous connaissez le nombre de dossiers sur l'année précédente, précisez-le)	Important ?	5	4	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC	
	Moyen ?	3				
	Faible ?	1				
Quel est le cadre légal / réglementaire ? (précisez référence)	Directive ou règlement européen ?	1	5	1	D=AxBxC	
	Législation ou réglementation prise au niveau fédéral?	2				
	Législation, réglementation, circulaire prise au niveau fédéré ?	4				
	Aucune réglementation ?	5				
	Plusieurs	1				
Nombre de tiers intervenant dans le processus ? (précisez)	Un intervenant	3	2	1	D=AxBxC	
	Pas d'intervenant	5				
	Oui et il est très contraignant	1				
Y a-t-il un ou plusieurs intervenants ?	Oui et il est relativement contraignant	3	4	1	D=AxBxC	
	Oui, mais il est peu ou pas contraignant	4				
	Non, pas de tiers intervenant	5				

La priorité politique et stratégique de la mise en œuvre du principe de confiance dans ce dispositif est-elle mentionnée expressément ?	Oui ? (précisez)	5	5	1	D=AxBxC	
	Non ?	1				
Selon vous, l'usager (majoritairement)... (à compléter avec des informations demandées à un échantillonnage d'usagers)	Préfère fournir toutes les pièces au départ et ne plus justifier ?	0	10	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC	
	Préfère fournir un minimum de pièces au départ ?	3				
Nombre de pièces requises dans le dispositif ?	Une pièce ?	1	3	1	D=AxBxC	
	Deux ou trois ?	3				
	Plus de trois pièces ?	5				

La pièce analysée (questions à répéter autant de fois qu'il y a de pièces)

16. Nom et brève description de la pièce

Décrivez brièvement la nature de la pièce et son contenu

17. Type de pièce examinée

Indiquez le ou les catégories auxquelles correspond la pièce

- état civil
- permis de séjour
- diplôme
- inscription/attestation ONSS
- composition de famille
- bonne conduite
- comptes annuels
- attestation de compétences professionnelles
- rapport annuel
- rapport de comité d'accompagnement

- facture
- déclaration de créance
- contrat de travail
- état d'avancement (pour les travaux)
- acte administratif (délibération)
- cahier des charges
- rapport d'analyse
- Autre :

18. L'information requise par la pièce est-elle bien nécessaire? OUI-NON (ÉLIMINATION)

Si oui, pourquoi?

19. Cette pièce est-elle mentionnée dans le dispositif légal/réglementaire? OUI-NON

Si non, dans quel but la pièce est-elle demandée?

- reporting
- statistiques
- rapport annuel
- ...

20. Pensez-vous que l'information contenue dans la pièce est disponible ailleurs ?

- OUI (*est-il possible de l'obtenir facilement et rapidement*)
- NON (*vérification qu'il n'est pas possible de l'obtenir ailleurs : instructions à interviewer*)

Si oui, où ?

Critère	Choix	Points (A)	Pondération du critère (B)	Pertinence du critère (C)	Evaluation du critère (D)	Critère	Choix
Selon vous, l'utilisateur...	A-t-il la pièce chez lui ?	1	3	1	D=AxBxC		
	Doit-il se déplacer ?	3					

Selon vous, l'usager...	Peut-il obtenir la pièce en moins d'une semaine ?	1	2	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC	
	Faut-il plus d'une semaine pour obtenir la pièce ?	2				
Selon vous, l'information demandée et prouvée par la pièce peut être qualifiée de...	Complexe pour l'usager ?	1	4	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC	
	Facile à comprendre pour l'usager ?	5				
Selon vous, le coût pour l'usager de produire la pièce peut être qualifié de...	Nul ou insignifiant ?	1	3	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC	
	Modéré ?	2				
	Significatif ?	3				
Selon vous, remplacer la pièce par un contrôle a posteriori...	Améliore la qualité du contrôle ?	5	4	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC	
	Réduit la qualité du contrôle ?	0				
	Est neutre par rapport à la qualité du contrôle ?	3				
Selon vous, remplacer la pièce par un contrôle a posteriori...	Augmente la charge pour l'administration ?	0	2	Pertinent = 1 Non-pertinent = 0	D=AxBxC	D=AxBxC
	Réduit la charge pour l'administration ?	5				
	Est neutre par rapport à la charge pour l'administration ?	3				

Récapitulatif de l'évaluation : on compare, pour chaque axe (opportunité, risque, faisabilité) les scores totaux de l'évaluation avec les scores maximum possibles.