Mme Kapompole (PS). - D'après ce que je comprends, il n'y a pas nécessairement d'amélioration forte avec cet outil, si j'ai bien compris. Maintenant, c'est un processus qui doit encore être analysé sur le long terme.

Je voudrais juste dire à M. le Ministre que je m'intéresse de plus en plus à ce type de concept. On parle aussi d'économie comportementale. Je suis contente de voir que vous avez décidé qu'au sein de l'administration fiscale wallonne il y ait ce type de pratiques qui soient étudiées parce que, apparemment, cela peut amener des aspects positifs.

Comme vous l'avez dit, cela démarre seulement et il y a encore pas mal de choses à analyser.

QUESTION ORALE DE MME WARZÉE-CAVERENNE À M. LACROIX, MINISTRE DU BUDGET, DE LA FONCTION PUBLIQUE, DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE ET DE L'ÉNERGIE, SUR « LA DÉMATÉRIALISATION DES INVITATIONS À PAYER »

M. le Président. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Warzée-Caverenne à M. Lacroix, Ministre du Budget, de la Fonction publique, de la Simplification administrative et de l'Énergie, sur « la dématérialisation des invitations à payer ».

La parole est à Mme Warzée-Caverenne pour poser sa question.

Mme Warzée-Caverenne (MR). - Monsieur le Ministre, une proposition de loi, déposée par mon collègue fédéral, Philippe Goffin, propose l'introduction dans le Code civil du domicile numérique.

En réalité, il est temps qu'un point de contact électronique puisse être établi de manière généralisée entre chaque citoyen et les administrations. L'avantage de cette mesure serait d'augmenter la certitude d'atteindre le destinataire et de simplifier les démarches administratives des citoyens.

Au sein du plan Numérique wallon, il est indiqué que « les services publics wallons ont l'ambition d'être « numériques par défaut » tout en garantissant leur accès aux citoyens ne disposant pas du matériel adéquat ».

Quant au Contrat d'administration, l'objectif opérationnel 4.2. vise, pour la DGO6, le développement des échanges électroniques avec les usagers. En outre, vous m'indiquiez dans vos réponses à mes précédentes questions que pour fin 2018, le futur « Espace personnel wallon » devrait pouvoir collecter l'adresse courriel. Cependant, pour recevoir ses invitations à payer des

taxes wallonnes par voie électronique, vous l'envisagez seulement pour fin 2019.

Pouvez-vous faire le suivi de cet important dossier ? Pour quelles raisons un délai si long est envisagé pour permettre aux contribuables de recevoir par voie électronique leurs invitations à payer ? Pourquoi un tel gap existe entre la collecte fin 2018 et l'envoi par courriel fin 2019, quand des sociétés publiques ou de droit public telles que la SWDE ou Proximus le proposent déjà aujourd'hui ?

Ce service permettrait d'accroître la transparence vis-à-vis des contribuables via, par exemple, l'ajout d'informations pour savoir à quoi sert concrètement l'argent des contribuables et, pourquoi pas, réfléchir à la mise sur pied d'un impôt dédicacé.

Alors que vous me répondiez : « L'amélioration de la relation avec les usagers est l'un de mes chevaux de bataille », comment entendez-vous agir plus rapidement en la matière ?

M. le Président. - La parole est à M. le Ministre Lacroix.

M. Lacroix, Ministre du Budget, de la Fonction publique, de la Simplification administrative et de l'Énergie. - Madame la Députée, je vous confirme ma volonté et celle de mon administration de renforcer et d'élargir l'offre de contacts électroniques entre elle et chaque citoyen.

Quant à votre souhait de voir la possibilité pour le citoyen de recevoir par courriel leur invitation à payer et votre interrogation sur les délais de mise en œuvre d'une solution, j'apporterai les éléments de réponses suivants.

S'agissant d'échanges électroniques d'informations à caractère personnel, donc protégées par la loi de protection de la vie privée, nous devons impérativement nous assurer de l'exactitude de l'adresse mail du destinataire et de son autorisation explicite d'utiliser celle-ci. Nous ne pouvons, en effet, nous permettre de risquer d'envoyer des informations fiscales à un autre destinataire que celui qu'elles concernent.

Pour ce faire et en collaboration avec eWBS, c'est au travers du futur espace personnel sécurisé par l'utilisation de la carte d'identité électronique, qui s'ouvrira progressivement à l'ensemble de nos entreprises et citoyens, que la solution MyWalfin sera déployée. Cette dernière permettra de capter et d'assurer la sécurité et la véracité des informations comme l'adresse mail ou le numéro de téléphone.

Pour garantir le plus haut niveau de sécurité, ce n'est pas directement le document IAP, l'invitation à payer, l'anticipation extrait de rôle ou autre, qui sera envoyé par mail, mais une notification de mise à disposition avec un lien vers ce dernier qui le rendra disponible après une identification forte par carte d'identité électronique.

Pour permettre la mise en place de ce nouveau système, des prérequis techniques forts sont à mettre en place. À titre d'exemple je citerai le besoin d'un système de gestion électronique des documents ouvert vers l'extérieur, robuste et de haute fiabilité, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour tenir la charge.

La mise en place de ces systèmes, tant fonctionnellement que techniquement, demande d'importants efforts d'analyse et de conception à l'administration et sont pris en comptes dans la refonte de son système d'information initiée depuis le dernier trimestre de l'année dernière. Ces travaux sont menés conjointement par la DGO7, le DTIC et eWBS et déboucheront sur des marchés publics pour leurs implémentations.

Ceci dit, je vous confirme une nouvelle fois ma volonté forte d'améliorer et de diversifier sans attendre les outils dématérialisés mis à disposition de nos redevables.

Votre question me donne l'occasion de mettre en avant plusieurs réalisations déjà effectives, comme de nouveaux formulaires électroniques, dont l'offre a été récemment complétée par l'arrivée de quatre nouveaux formulaires en ligne, à savoir :

- un formulaire de demande de plan de paiement ;
- un formulaire de demande d'exemption en fiscalité des véhicules ;
- un formulaire de contestation en fiscalité des véhicules ;
- un formulaire de contestation en redevance TV.

Ces formulaires sont bien entendu aussi disponibles en ligne en version téléchargeable ou en version papier.

Toute personne peut ainsi remplir et, si elle le souhaite, signer électroniquement pour certains, ces formulaires en ligne après s'être créé son espace personnel sur le Portail de la Wallonie

M. le Président. - La parole est à Mme Warzée-Caverenne.

Mme Warzée-Caverenne (MR). - Monsieur le Ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Vous aimez bien souligner à plusieurs reprises – vous l'avez fait aussi avec ma collègue – que vous souhaitez améliorer les relations entre les citoyens wallons et l'administration. On comprend bien qu'il y a

du travail à faire et un certain nombre de balises ou en tout cas de prérequis techniques importants. La haute fiabilité, c'est certainement d'actualité aussi par rapport à ce que l'on a entendu ce week-end au niveau de tout ce qui concerne la dématérialisation et les réseaux informatiques.

Maintenant, c'est vrai que l'on s'interroge aussi : comment une société publique, comme SWDE et Proximus, avance peut-être plus vite que la Région wallonne ? Cela peut poser question par rapport aux avancées. Malheureusement, on entend encore régulièrement dans la bouche des citoyens qu'il est difficile d'avoir des relations avec l'administration, que ce soit par téléphone, ou de trouver le bon contact. J'imagine que lorsque l'on aura des adresses électroniques dans un sens comme dans l'autre, toutes ces relations-là seront améliorées. C'est, comme vous l'avez dit, l'objectif que vous poursuivez.

ORGANISATION DES TRAVAUX

(Suite)

Interpellations et questions orales transformées en questions écrites

M. le Président. - Les questions orales de :

- Mme De Bue, sur « les propositions de la Confédération de la construction wallonne (CCW) en matière de fiscalité des logements » ;
- Mme Baltus-Möres, sur « les emplois vacants d'agent forestier sur le territoire de la Communauté germanophone » ;
- M. Drèze, sur « l'accueil de personnes en formation en alternance au sein du Service public de Wallonie » ;
- M. Fourny, sur « l'état des réseaux électriques en Wallonie » ;
- M. Fourny, sur « la modernisation de l'éclairage public en Wallonie » ;
- M. Drèze, sur « le suivi de l'Accord de Paris » à M. Lacroix, Ministre du Budget, de la Fonction publique, de la Simplification administrative et de l'Énergie, sont transformées en questions écrites.

Interpellations et questions orales retirées

M. le Président. - Les questions orales de :

- M. Fourny, sur « la correction définitive du facteur d'autonomie » ;
- M. Henquet, sur « l'impact de la sortie du nucléaire sur la politique wallonne en matière d'énergie » ;
- M. Henquet, sur « les pompes à chaleur » ;