

Question de Mme Kattrin Jadin au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la mise en place d'une boîte aux lettres électronique officielle pour le secteur public"

Kattrin Jadin (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, dans le cadre de la mise en œuvre du plan "Digital Act" pour la Belgique, l'envoi électronique de documents du secteur public à ses interlocuteurs privés sera désormais légalement possible. Dans l'ambition de concrétiser au plus vite ces nouvelles opportunités de communication numérique, vous avez récemment fait part de votre intention de travailler sur la mise en place d'une boîte aux lettres officielle, qui permettra aux citoyens et aux entrepreneurs de recevoir toute une série d'informations ou de courriers personnels de la part de l'administration publique. Une avancée qui pourrait engendrer de substantielles économies lorsque l'on sait que, l'année dernière, l'administration fédérale a dépensé pas moins de 66,8 millions d'euros uniquement en frais d'envois postaux.

Monsieur le ministre, mes questions à ce sujet sont les suivantes. Quels seront les documents qui pourront être effectivement envoyés depuis cette boîte aux lettres officielle? Celle-ci permettra-t-elle également au citoyen de communiquer et transmettre, le cas échéant, certaines informations à destination des SPF? Votre département a-t-il pu estimer l'économie potentielle engendrée par l'utilisation de ces nouveaux canaux de communication numérique? Si oui, quels sont les montants avancés? À quelle date espérez-vous voir opérationnelle cette nouvelle boîte aux lettres officielle?

Alexander De Croo, ministre: Madame Jadin, le service d'une boîte aux lettres électronique officielle, l'e-Box fédéral, sera capable de transporter tout document qui est associé à une interaction entre les citoyens ou l'entreprise et les services publics. Nous pensons tout de suite à l'envoi de documents de preuve, des attestations d'un droit au statut, des documents qui contiennent plus que des données numériques comme un plan de propriété, des photos ou autres.

Le système informatique qui supporte la boîte aux lettres électronique officielle sera d'ailleurs conçu de telle façon que, d'un point de vue technique, en principe, n'importe quel document peut être transmis. Il y aura bien sûr quelques contraintes comme, par exemple, une limite sur la taille ou les normes de compatibilité, de format et des méta-données associées au document.

Ceci dit, le déploiement de l'e-Box se fera procédure par procédure. Les interactions qui seront supportées d'abord seront celles où l'e-Box délivre un bénéfice attractif.

Le potentiel de réduction sera souvent observé en termes de coût d'envoi postal, mais aussi indirectement en termes de qualité d'information, et de vitesse de traitement et de réponse. Nous ne pouvons pas séparer la fonction de l'e-Box et celle du traitement informatique de l'information qui passe avec la communication. Les systèmes de traitement informatique doivent aussi être prêts à accueillir les communications électroniques à côté de la réception par voie postale classique. Chaque service public va donc définir son plan de déploiement propre.

La solution e-Box sera d'abord destinée à la communication de documents mais n'exclut pas une fonction de messagerie, de mails électroniques plus classiques. Surtout, les notifications de disponibilité, de nouveaux documents ou les accusés de réception seront disponibles dès le début. Le fonctionnement de mails électroniques classiques est probablement moins prioritaire, mais certainement pas exclu. Finalement, se pose encore la question de la bi-directionnalité des communications. La priorité sera donnée à la communication du service public aux citoyens, aux entreprises, mais une communication inverse est certainement possible aussi.

Par rapport à votre deuxième question, chiffrer les biens potentiels d'un service e-Box n'est pas évident. Les coûts directs sont encore relativement simples à estimer pour chaque procédure d'interaction. Chiffrer les gains indirects n'est pas si évident. Les gains indirects peuvent sans doute dépasser les gains directs. Ils peuvent être considérables dans la procédure ou dans la qualité de l'information, mais aussi, par exemple, en termes de coûts de digitalisation, d'information analogue par moyen de dispositif de scanning. De nouveau, une bonne estimation ne peut pas être réalisée service par service, voire même procédure d'interaction par procédure. Cette estimation n'a pas été réalisée pour tous les services. Une information cumulative n'est pas encore disponible.

Le groupe de travail qui suit la mise en œuvre de la production du service e-Box est créé. Une analyse des coûts et besoins au niveau fédéral, mais aussi dans nos pays voisins, a été réalisée. Il s'agit de trouver une solution unique. Tout cela est en cours. À partir de cet exercice, nous comptons sélectionner, à court terme, un partenaire qui prendra en charge la mise en production de la première version du service e-Box. Nous devons attendre des propositions des candidats partenaires mais la mise en production se fera très certainement vers la fin de 2017 ou début 2018. Le tout dépend des besoins prioritaires que nous voulons couvrir dans cette première analyse. Les boîtes aux lettres électroniques spécifiques sont déjà déployées dans les administrations de la sécurité sociale et les soins de santé.

Katrin Jadin (MR): Je vous remercie, monsieur le ministre, pour toutes ces précisions. Inutile de vous dire tout le bien que je pense de votre projet, notamment concernant la facilité que cela pourrait engendrer pour nos concitoyens, si l'outil est performant. La mise en place se réalise. Vous avez parlé d'une boîte aux lettres bilingue, trilingue, cela serait encore mieux.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*