



# Conseil supérieur du logement

## **Avis n° 35 du Conseil supérieur du logement du 20 juin 2012 relatif au projet de simplification administrative et eGouvernement**

En sa séance du 10 mai 2012, le Gouvernement wallon a adopté en première lecture la note d'orientation (Simplification administrative et administration électronique : création d'un service commun à la Wallonie et à la Fédération Wallonie-Bruxelles en matière de simplification administrative et administration électronique).

Le Ministre-Président de la Région wallonne, Rudy Demotte, a sollicité l'avis du Conseil supérieur du logement sur ledit projet.

En ce qui concerne l'Accord de coopération entre la Région wallonne et la Communauté française organisant un service commun en matière de simplification administrative et d'administration électronique, le Conseil souligne l'importance de veiller à la question de la fracture numérique à ce niveau, et de se poser la question de qui est équipé, comment, avec quelles connaissances.

Le Conseil souligne l'importance de l'attention à réserver au fait de rendre les choses trop abstraites pour une compréhension de personnes appauvries immergées dans le concret et donc en incapacité de comprendre si les contenus sont bien en référence avec leurs réalités. En d'autres termes, la virtualité peut rapprocher et simplifier, elle peut aussi éloigner et compliquer.

En ce qui concerne le service innovation et méthodes, le Conseil suggère que la méthode de l'organisation de l'écoute active des usagers soit conçue avec les associations qui pratiquent cette participation constante, et de préciser de réserver une attention particulière quant à la consultation des réseaux associatifs en relation avec les populations qui vivent l'exclusion, la discrimination et l'appauvrissement afin que les dispositifs créés remédient à « la mise à l'écart des systèmes » des populations les plus affaiblies.

En fait si la simplification administrative doit se développer au profit de toute la population, elle doit aussi intégrer un effet correctif d'injustice sociale et garantir qu'elle facilitera la vie des populations les plus faibles.

Le Conseil souligne aussi l'importance de prendre en compte le fait que la population est vieillissante en général et ne dispose pas souvent de tous les moyens techniques et informatiques tels qu'utilisés quotidiennement dans les administrations.

En conclusion, le Conseil souligne la place plus qu'importante à réserver à l'utilisateur au sens large du terme.