

DE M. DAVID WEYTSMAN

A MME CECILE JODOGNE, MINISTRE  
EN CHARGE DE LA FONCTION PUBLIQUE

**Mme Cécile Jodogne, ministre.-** La Robotic Process Automation (RPA) s'appuie sur des logiciels capables d'assister un humain pour tout ou parties des tâches qu'il accomplit dans une entreprise ou toute autre administration. Cette nouvelle technologie qui reproduit les actions humaines dans des processus administratifs et peut être comparée à un employé virtuel se propage progressivement dans certaines entreprises et administrations.

Aucun audit spécifique n'a été mené au sein de la Commission communautaire française (Commission communautaire française) quant aux tâches qui pourraient être effectuées grâce à un processus automatisé de type RPA. Je voudrais cependant rappeler qu'une grande majorité des fonctionnaires de la Commission communautaire française ont pour tâche principale de suivre, analyser, aider, appuyer et contrôler les associations sur lesquelles repose tout le système de la Commission communautaire française.

Dans ce contexte, les arrêtés sont effectivement répétitifs et comportent des clauses communes pour ce qui est de la gestion de la Commission communautaire française, de l'administration, et des procédures relatives aux

ressources humaines, à la comptabilité ou au budget, par exemple. Dans ce cadre, un plan de modernisation de l'administration est en cours et différents outils ont été développés, ainsi que divers projets toujours en cours de réalisation.

La transition numérique et la digitalisation permettent aux agents de consacrer moins de temps à des actions répétitives et se dédier davantage à des tâches plus valorisantes. Par exemple, des outils de gestion de flux de l'information évitent au personnel de devoir imprimer, photocopier, trier, archiver ou diffuser des dossiers. Sans qu'il soit question d'un robot virtuel, il s'agit bien de processus qui s'inspirent de ces mêmes démarches de transition numérique, de digitalisation et d'automatisation de certaines procédures.

D'autres outils sont en cours de développement, comme une plateforme numérique d'échange et de partage d'information entre les différents services de l'administration ainsi qu'entre les associations clientes (nos interlocuteurs privilégiés) et les services administratifs.

Les tâches de collecte de données et d'encodage, qui n'apportent que peu - voire pas - de valeur ajoutée, sont ainsi considérablement simplifiées et limitées par ce travail de base de données qui rassemble toutes les informations dont on a fait usage, à un stade ou à un autre de l'analyse des dossiers, du paiement des subsides ou d'un processus de contrôle ou de courrier, sans devoir les copier et les coller à chaque fois.

Ces outils au cœur de la modernisation de l'administration permettront, à court terme, non seulement d'accélérer la mise en œuvre de la simplification administrative, de la transversalité des processus et de la numérisation, mais également de renforcer la professionnalisation des rapports avec les bénéficiaires de la Commission communautaire française.

Soutenant ainsi l'administration de la Commission communautaire française dans sa transformation numérique, j'ai choisi une voie un peu différente de l'automatisation robotisée, en optant pour l'usage optimal de toutes les possibilités offertes par la numérisation et par d'autres processus comparables.

La Commission communautaire française est une administration au service des Bruxellois francophones, qui exerce des compétences avec d'autres opérateurs institutionnels, et délègue en partie ses missions de service public au secteur associatif ; et c'est donc avec ce dernier qu'elle doit collaborer. Pour ce faire, l'instauration d'un dialogue permanent, ne se limitant pas à un échange de factures ou de courrier, est nécessaire, comme vous l'avez souligné. L'essentiel de son travail ne peut donc être accompli par des agents virtuels, en dépit des avantages que cela pourrait apporter.

Nous avons pris en main tous les outils à disposition pour simplifier les processus susceptibles d'être automatisés ou de partage d'information au sein de l'administration et des associations qu'elle soutient.

**Mme Cécile Jodogne, ministre.-** C'est le pli pris dès le départ par l'administration : partir de la gestion administrative pour éviter la répétition. Ce bénéfice ruisselle aussi sur les associations, mais l'analyse vise d'abord à simplifier les tâches des administratifs pour qu'ils puissent se consacrer à des activités plus valorisantes et intéressantes que retaper inlassablement les mêmes formules dans le cadre de la rédaction d'arrêtés, par exemple. Le premier bénéfice visé est celui des associations et des fonctionnaires.