

<http://www.wallonie.be>

# WALL-ON-LINE

**La Wallonie monte en ligne**

**Geoffroy LAVIOLETTE**

**29 Avril 2005 - Genève**



**RÉGION WALLONNE**



# La Belgique

- **Etat fédéral de 10 Mios d'habitants**
  - 3 niveaux de pouvoir
    - ▶ Le Fédéral
    - ▶ 3 Régions
      - Flandre
      - Wallonie
      - Bruxelles-capitale
    - ▶ 3 Communautés (=> 3 langues nationales)
      - Flamande
      - Française
      - Germanophone
  - 6 Gouvernements (compétences spécifiques)



# Contexte général (1)

- **Nécessité de moderniser l'administration**
  - Améliorer l'efficacité
  - Faire face à la complexité croissante des procédures
- **Les 3 volets de la modernisation de l'administration**
  - Réforme des structures administratives (ministères, mandats,...)
  - Simplification administrative
  - E-gouvernement



- **La réforme des structures administratives**
  - Réforme des Ministères (au niveau fédéral – SPF)
  - Modifications des mandats et du statut du personnel
  - Modification des processus administratifs : l'administration se remet en question, s'analyse (mécanismes d'évaluation, recours aux tableaux de bord prospectifs,...)



## Contexte général (3)

- **La simplification administrative: objet**
  - simplifier au maximum les formalités administratives demandées aux entreprises et aux citoyens (dont la simplification des textes législatifs)
- **Les acteurs de la simplification administrative**
  - L'Agence pour la Simplification Administrative (niveau fédéral)
  - Le Commissariat à la Simplification Administrative (niveau régional wallon)
  - L'ensemble des administrations



# Contexte général (4)

- **L 'e-gouvernement : objet**
  - utilisation des technologies de l'information et de la communication pour améliorer le fonctionnement de l'Administration (= e-administration)
  - l'e-démocratie (CITI: réflexion sur les nouveaux modes de participation des citoyens à l'action publique )
  - l'e-gouvernance (eGW: préparation et séances du Gouvernement wallon sous format électronique)
- **Les acteurs de l'e-gouvernement**
  - Fedict (au niveau fédéral)
  - Wall-On-Line (Région wallonne)
  - Structures spécifiques également en Région flamande et Communauté française
  - L'ensemble des administrations



- **1er accord de coopération en matière d'e-gouvernement**
  - conclu en mars 2001 entre les entités fédérale et fédérées
  - définition de projets communs (structure de navigation par lignes de vie, interopérabilité, infrastructure de sécurité basée sur Belpic...)
  - 1 groupe politique et 2 groupes de travail: architecture technique, gestion du contenu
  - clé de la réussite: réaffirmation permanente de la volonté politique de coopérer



- **2nd accord de coopération en matière d'e-gouvernement**
  - en cours de finalisation (accord des différents gouvernements pour début mai 2005)
  - 1 groupe politique et 2 groupes de travail: architecture technique, gestion du contenu
  - Création « à la demande » de groupes de travail sur des sujets spécifiques (ex: marchés publics)



- **Définition**
  - transformation progressive des relations **internes** et **externes** du secteur public grâce aux technologies de l'information et de la communication (TIC)
- **4 principes de base**
  - trouver une solution aux problèmes des usagers
  - limiter progressivement le nombre de formalités administratives (simplification administrative)
  - ne plus se demander à quelle administration ou quel niveau de pouvoir s'adresser
  - éviter les démarches redondantes par le partage des données entre administrations et autorités



- **Conditions requises**

- un **"front office" convivial** offrant des services électroniques intégrés (site **portail** et portails thématiques)
- **une révision profonde des relations** au sein des services publics (réorganisation de l'échange électronique de **données** dans le "back office ")
- **une réforme structurelle progressive** (modification fondamentale de la méthode de travail des services publics, où le citoyen et les entreprises occupent une place centrale)
- une **coopération** entre la Région wallonne et les autres entités
- des garanties de **sécurité**



# L'e-gouvernement (3)

## Faciliter la vie de TOUS, y compris ceux qui n'ont pas accès aux TIC

*L'opérateur se renseigne sur sa banque de données alimentée par les informations du portail*

Je téléphone à un centre d'appel...

Je surfe sur le site internet de ma commune

*Bien que je sois dans le site de ma commune, les informations que je visualise peuvent être issues du portail wallon et/ou fédéral (co-marquage)*

Je pose une question par courrier électronique à l'administration

Je me rends auprès d'un centre d'information et d'accueil ou d'un service administratif de la Région



Je consulte le portail régional et/ou le portail fédéral



# L'e-gouvernement régional (1)

- **Organisation**
  - Cellule dédiée: Wall-On-Line (11 personnes.,  
Ministre-Président, Secrétariat Général du MRW)
- **Premier plan d'action adopté par le Gouvernement en octobre 2002 (2002-2004)**
- **Deuxième plan d'action en cours d'adoption (2005-2009)**
- **Importance des autres acteurs**
  - Rôle central des administrations et ministres fonctionnels
  - Directions de la Communication, Directions et services informatiques, administrations proprement dites, **autres niveaux de pouvoir**



- **3 types de mission**

- La promotion et la gestion de la dimension " e-gouvernement " des actions menées au sein des administrations wallonne
- Les chantiers informatiques spécifiques à la mise en œuvre du Guichet Unique
  - Portail régional interactif et portails thématiques (thème « Provinces et communes »)
  - Formulaires intelligents
  - Moteur régional de messagerie (UME) (accès aux sources authentiques)
  - Infrastructure de sécurité
  - Implication des utilisateurs
- La représentation et la participation active de la Région wallonne à l'accord de coopération inter-fédéral consacré à l'e-gouvernement

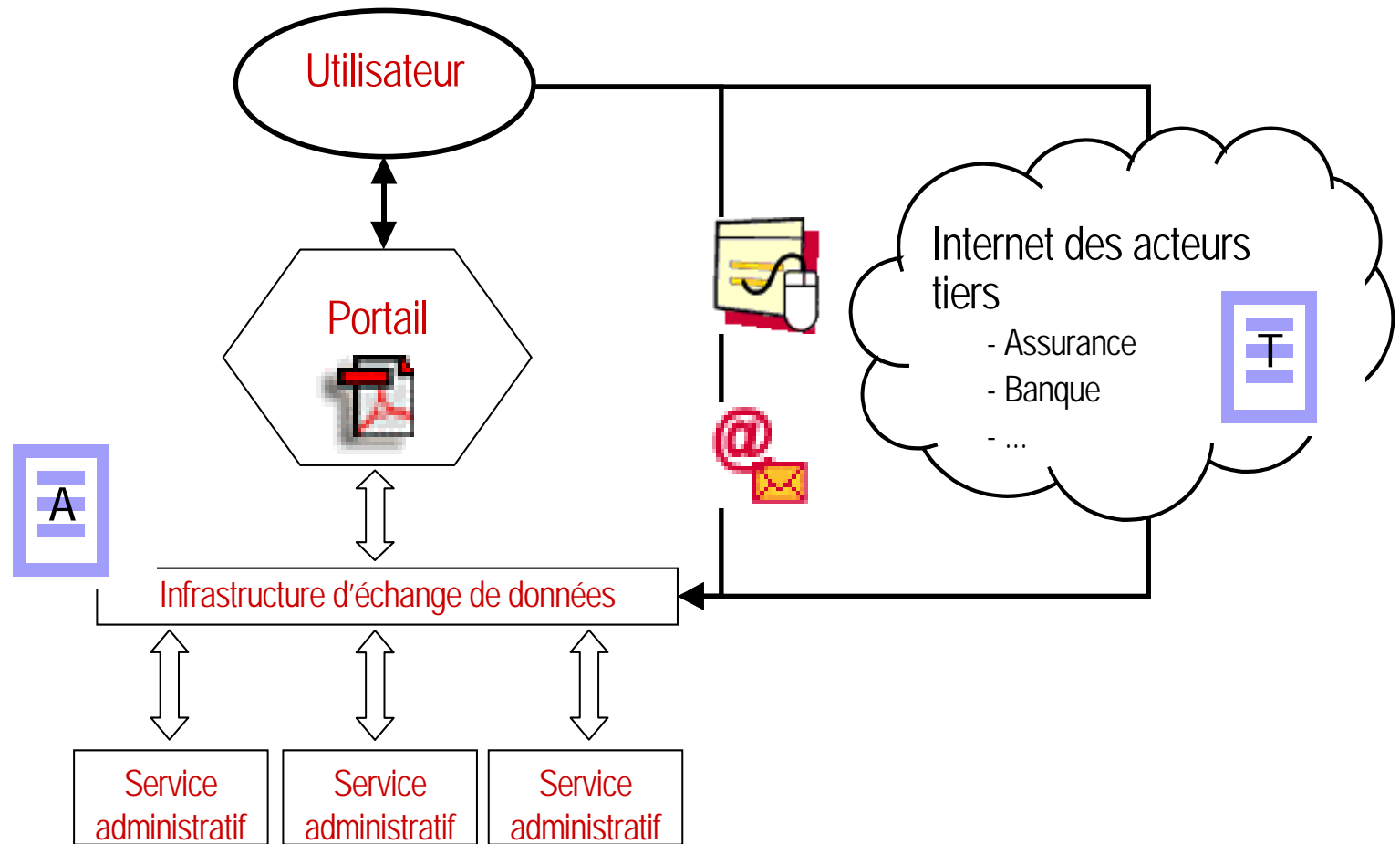


# L'e-gouvernement régional (3)

Etapes	Fonctionnalités	Opérations à accomplir pour réaliser ces fonctionnalités	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les informations sont organisées par groupes-cibles et par thèmes</li> <li>Les portails fédéraux, régionaux et communaux sont interconnectés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simplification et réécriture des procédures internes</li> <li>Restructuration des sites internet en fonction de 18 thèmes d'approche</li> <li>Réorganisation du Portail wallon</li> <li>Gestion des contenus</li> <li>100 Formulaires intelligents électroniques (étape 1)</li> </ul>	■	■	■	■						
<b>Interaction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les citoyens/entreprises interagissent et dialoguent avec les administrations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulaires électroniques transmis par voie électronique</li> <li>Sécurisation (PKI)</li> <li>Infrastructure UME</li> <li>Interconnection des bases de données applicatives (changement dans le back office)</li> </ul>	■	■	■	■	■					
<b>Transaction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>On ne demande plus 2 fois la même information</li> <li>Les demandes engendrent automatiquement des procédures internes</li> <li>Les utilisateurs savent où est leur dossier et quels sont les délais restants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des processus de travail (<i>workflows</i>)</li> <li>Gestion de compte administratif (CRM)</li> <li>Réorganisation des délégations de signatures</li> </ul>			■	■	■	■				
<b>Intégration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'Administration connaît chaque utilisateur et va au-devant de ses besoins</li> <li>Guichet unique intégrant tous les niveaux de pouvoir et toutes les matières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restructuration progressive des administrations</li> <li>Intégration progressive des <i>workflows</i> des pouvoirs locaux</li> <li>Gestion des processus de travail (<i>workflows</i> - suite)</li> </ul>			■	■	■	■	□	□	□	



# L'e-gouvernement régional 2010 (4)



Formulaire téléchargeable



Formulaire rempli électroniquement



Pièces justificatives des acteurs tiers



Envoi électroniquement



Pièces justificatives de l'administration



- ▶ Refonte du site carrefour actuel: <http://www.wallonie.be>
- ▶ Lancement : 5 mars 2004
- ▶ Organisation par thème et par ligne de vie
  - ▶ Ligne de vie « citoyens » et « entreprises »: résultat d'un consensus au niveau intra-fédéral
  - ▶ 22 thèmes (compétences de la Région wallonne). Organisation de groupes thématiques: développement de pages thématiques au sein de wallonie.be, de portails thématiques (ex. energie.wallonie.be) ou de projets d'e-gouvernement autour d'un thème
- ▶ Charte graphique des sites web wallons + guide web
- ▶ Accessibilité des sites web aux aveugles et mal-voyants
- ▶ Sites "clefs sur portes" (SPIP + serveur PHP) à disposition des acteurs wallons
- ▶ Intégration transactionnelle avec le back-office



Portail à services intégrés



# L'e-gouvernement régional

## Le portail

### Carrefour de la Région wallonne



- Actualité
- Agenda
- Infos
- Contact
- FAQ's
- Liens
- Aide
- Chercher



- Nederlands
- Deutsch
- English

 Chercher

- Découvrir la Wallonie
- Approfondir les compétences de la Région wallonne
- Connaître les institutions de la Région wallonne
  - Parlement
  - Gouvernement
  - Administrations
  - Médiateur
- Consulter les formulaires
- Poser une question
- Commander une publication
- Trouver un texte du droit wallon

Moins d'impôts wallons !

Steuerwesen

futursimple.be

Formulaires intelligents de la Région wallonne

<http://formulaires.wallonie.be>

Point de contact destiné aux charges administratives

[www.kafka.be](http://www.kafka.be) - N° vert : 0800-92 289

# L'e-gouvernement régional

## Le portail

FR - DE - NL - EN - IT - ES

[Accueil](#) - [Plan du site](#) - [Aide](#) - [Contacts](#)

Portail de la Région wallonne

[Chercher](#) [Recherche avancée](#)

Vous êtes ici : [Accueil](#)

RÉGION WALLONNE

- [Citoyens](#)
- [Entreprises](#)
- [Thèmes](#)
- [Découvrir la Wallonie](#)

### Informations générales

#### Institutions

- [Parlement](#)
- [Gouvernement](#)
- [Services publics](#)

#### Documentation

- [Législation](#)
- [Publications](#)
- [Cartographie](#)
- [Statistiques](#)
- [Liens utiles](#)

#### Questions

- [Poser une question](#)
- [Foire aux questions](#)

#### Services en ligne

- [Formulaires](#)
- [Autres services en ligne](#)



**Citoyens**

Cherchez une information en fonction des moments de votre vie



**Entreprises**

Informations, démarches, aides et primes.  
La Région wallonne vous soutient



Les thèmes pour lesquels la Région wallonne est votre partenaire

**Thèmes**

Découvrir la Wallonie



### Agenda

- [Initiation grand public à Internet et au courrier électronique](#)  
12/11 - 16/12/2004
- [Semaine de l'arbre : le noisetier à l'honneur](#)  
20/11 - 27/11/2004

[→ Tout l'agenda](#)

### Actualités

- [Concours "Bon app" : introduire des produits wallons à l'école.](#)
- [Gouvernement wallon : futurs changements au Code wallon du Logement](#)
- [Fonds social mazout](#)

[→ Plus d'actualités](#)  
[→ Toutes les actualités](#)

### Plus d'infos

- [S'inscrire à la lettre d'information](#)

 **0800 11 901**  
Depuis la Belgique

# L'e-gouvernement régional

## L'approche thématique

FR - DE - NL - EN - IT - ES

[Accueil](#) - [Plan du site](#) - [Aide](#) - [Contacts](#)

Portail de la Région wallonne

[Chercher](#) [Recherche avancée](#)

Vous êtes ici : [Accueil](#) > [Thèmes](#)

### Thèmes

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <a href="#">→ Action sociale et santé</a>                | <a href="#">→ Environnement et ressources naturelles</a> | <a href="#">→ Recherche et technologies</a> |
| <a href="#">→ Agriculture</a>                            | <a href="#">→ Europe</a>                                 | <a href="#">→ Relations internationales</a> |
| <a href="#">→ Aménagement du territoire et urbanisme</a> | <a href="#">→ Fonction publique</a>                      | <a href="#">→ Ruralité</a>                  |
| <a href="#">→ Cartographie</a>                           | <a href="#">→ Logement</a>                               | <a href="#">→ Statistiques</a>              |
| <a href="#">→ Emploi et formation</a>                    | <a href="#">→ Marchés publics</a>                        | <a href="#">→ Tourisme</a>                  |
| <a href="#">→ Energie</a>                                | <a href="#">→ Patrimoine</a>                             | <a href="#">→ Transport et mobilité</a>     |
| <a href="#">→ Entreprises</a>                            | <a href="#">→ Pouvoirs locaux</a>                        |   |

Pour parvenir à la mise en oeuvre du portail à tous les niveaux de pouvoir et à toutes les administrations, 20 thèmes ont été définis par le Gouvernement wallon comme représentant les **centres d'intérêt des utilisateurs**.

Des groupes thématiques ont été mis en place autour de ces thèmes afin d'alimenter le contenu du portail wallonie.be ou de portails thématiques existants ou à venir mais aussi de concevoir et développer des applications e-gouvernement propres à chaque thème. Ces groupes comprennent des représentants des administrations concernées mais parfois aussi des utilisateurs-clé des matières traitées. Chaque groupe, ainsi constitué, est placé directement sous la responsabilité du ou des Ministres compétents pour le thème retenu.

Au sein de ces groupes, [l'équipe Wall-On-Line](#) est particulièrement chargée d'assurer la cohérence de la démarche générale.



Thèmes

### Agenda

- Qualité-Village-Wallonie expose à l'Espace Wallonie de Bruxelles.  
09/09 - 06/11/2004

[→ Tout l'agenda](#)

### Actualités

- Un meilleur financement des petits opérateurs cofinancés par le Fonds social européen
- Directive Bolkestein : Demande d'une révision en profondeur
- Premier gouvernement conjoint entre la Région wallonne et la Communauté française

[→ Plus d'actualités](#)  
[→ Toutes les actualités](#)



RÉGION WALLONNE

- [→ Citoyens](#)
- [→ Entreprises](#)
- [→ Thèmes](#)
- [→ Découvrir la Wallonie](#)

### Informations générales

- Institutions
  - Parlement
  - Gouvernement
  - Services publics

### Documentation

- Législation
- Publications
- Cartographie
- Statistiques
- Liens utiles

### Questions

- Poser une question
- Foire aux questions

### Services en ligne

- Formulaires
- Autres services en ligne

**0800 11 901**  
Depuis la Belgique

# L'e-gouvernement régional

## Approche par lignes de vie

FR - DE - NL - EN - IT - ES

Accueil - Plan du site - Aide - Contacts

Portail de la Région wallonne

Chercher

Recherche avancée

Vous êtes ici : Accueil > Citoyens

### Citoyens

Entreprises

Thèmes

Découvrir la Wallonie

### Informations générales

Institutions

- Parlement

- Gouvernement

- Services publics

Documentation

- Législation

- Publications

- Cartographie

- Statistiques

- Liens utiles

Questions

- Poser une question

- Foire aux questions

Services en ligne

- Formulaires

- Autres services en ligne

### Citoyens

- [Avoir des enfants et en prendre soin](#)
- [Apprendre et se former tout au long de la vie](#)
- [Se déplacer](#)
- [Se loger](#)
- [Travailler](#)

- [Vie de famille et vie personnelle](#)
- [Santé, prévention et sécurité](#)
- [Participer à la vie publique et être en contact avec la justice](#)
- [Loisirs, tourisme et sport](#)

- [Art et culture](#)
- [Fiscalité, argent et consommation](#)
- [Pension et seniors](#)
- [Perdre un proche](#)



Tout au long de votre vie, vous entreprenez des **démarches administratives**, vous recherchez des **informations** sur vos droits, sur les possibilités d'**aides** matérielles et financières, vous cherchez un soutien auprès de personnes ressources.

La ligne de vie "citoyens" s'est inspirée des **grandes démarches que vous accomplissez au fil de votre vie**. Elle vous orientera vers l'organisme compétent, le site Internet ou l'espace ressource qui répondra à vos questions, à vos attentes!

- [Rubrique équivalente sur le portail fédéral belge](#)
- [Rubrique équivalente sur le portail de la Région flamande](#)
- [Rubrique équivalente sur le portail de la Région de Bruxelles-Capitale](#)



Citoyens



### Agenda

- Exposition : Innovation esthétique au cœur du potager créatif  
02/10 - 28/11/2004
- Exposition "peintures et collages" de Jean-Gérard Dermine, à l'Espace Wallonie de Bruxelles  
05/11 - 27/11/2004
- Exposition du peintre Etienne Dekimpe à l'Espace Wallonie de Bruxelles  
02/12/2004 - 13/01/2005

→ Tout l'agenda

### Actualités

- Concours "Bon app" : introduire des produits wallons à l'école.
- Le Contrat d'Avenir pour les Wallons
- 2005, l'année de la bière avec l'IFAPME

→ Plus d'actualités  
→ Toutes les actualités

0800 11 901  
Depuis la Belgique

# L'e-gouvernement régional

## Approche par lignes de vie

FR - DE - NL - EN - IT - ES

Accueil - Plan du site - Aide - Contacts

Portail de la Région wallonne

Chercher Recherche avancée

Vous êtes ici : Accueil > Citoyens > Se loger

- Citoyens
- Entreprises
- Thèmes
- Découvrir la Wallonie

### Informations générales

#### Institutions

- Parlement
- Gouvernement
- Services publics

#### Documentation

- Législation
- Publications
- Cartographie
- Statistiques
- Liens utiles

#### Questions

- Poser une question
- Foire aux questions

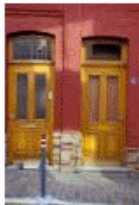
#### Services en ligne

- Formulaires
- Autres services en ligne

## Se loger

[Citoyens](#) **Se loger**

- [Louer](#)
- [Acheter et vendre](#)
- [Construire](#)
- [Rénover](#)
- [Déménager](#)
- [Problèmes de logement](#)
- [Logement et environnement](#)
- [Résider à l'étranger](#)
- [S'installer en Belgique](#)



Le logement, qu'il soit appartement ou maison, est le lieu privilégié de votre vie de tous les jours. C'est la pierre sur laquelle vous construisez votre vie! C'est votre espace, l'endroit que vous aménagez selon vos goûts et vos désirs, selon votre personnalité et celle de votre famille: un lieu unique.

Vous êtes nombreux à vous poser des questions sur le logement, à rechercher des informations sur les démarches à entreprendre lors d'un déménagement, sur les réglementations en matière de bail, sur les primes octroyées par la Région wallonne...

#### Infos-Conseil Logement

S'installer pour la première fois. Rénover son habitat. Signer un bail. Souscrire un emprunt hypothécaire. Retrouver un toit. Acquérir une maison. Il y a un [Info-Conseil Logement](#) près de chez vous. Des conseillers vous y attendent pour vous guider dans les démarches à suivre.

#### → Logement

Le thème "Logement" vous propose une liste de liens utiles: acteurs, aides, métiers, statistiques et un index des mots-clés.

- [La Direction générale de l'Aménagement du territoire, du logement et du patrimoine du Ministère de la Région wallonne \(DGATLP\)](#)
- [La Société wallonne du logement \(SWL\)](#)
- [La Fédération royale du Notariat belge](#)
- [Le Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie \(FLFNW\)](#)
- [La Société wallonne du crédit social \(SWCS\)](#)
- [Rubrique équivalente sur le portail fédéral belge](#)

### Agenda

- Salon de l'habitat de Liège  
22/11 - 30/11/2004

→ [Tout l'agenda](#)

### Plus d'infos

- [FAQ: Logement](#)
- [Publications](#)
- [Services publics](#)
- [Formulaires](#)

0800 11 901  
Depuis la Belgique



# L 'e-gouvernement régional

## Les formulaires intelligents

- ▶ **Site formulaires:** <http://formulaires.wallonie.be>
  - ▶ en ligne depuis octobre 2002
  - ▶ envoi électronique: pilote en cours depuis octobre 2002
- ▶ **Formulaires électroniques "intelligents"**
  - ▶ environ 50 en ligne en décembre 2002
  - ▶ procédure semi-automatique de confection de nouveaux formulaires: avril 2004 (écrans HTML et création de fichier PDF et XML)
- ▶ **Travail de refonte des formulaires:** simplification, lisibilité

Formulaires pré-remplis avec les données connues des services publics, transmis par voie électronique et qui initient des processus dans l'administration



# L'e-gouvernement régional

## Les formulaires intelligents



FR - DE - NL - EN

Portail Wallonie | Accueil - Plan du site - Contacts

Formulaires de la Région wallonne

Chercher



RÉGION WALLONNE

Vous êtes ici : **Accueil**

### Accueil

- Thèmes
- Citoyens
- Entreprises
- Administrations

Vignette

Mode d'emploi

Mes dossiers **Nouveau**

### Des formulaires plus aisés à remplir ...

Publiés au format Html, ces nouveaux formulaires changent fondamentalement le mode de remplissage en ligne, il est donc nécessaire d'effectuer un dernier test avant leur publication.

► **Participez au test utilisateur !**

### Pour toute question sur la redevance Radio-TV

Contactez le **service de perception**  
Avenue Gouverneur Bovesse 29 - 5100 JAMBES - Tél: 081/330211 - Fax: 081/330201  
ou par **courrier électronique**: [redevances@cfwb.be](mailto:redevances@cfwb.be)



Citoyens



Entreprises



Thèmes



Administrations






Ce site donne accès à tous les **formulaires de la Région wallonne** et notamment aux formulaires intelligents qui offrent des fonctions d'aide au remplissage. Ces documents sont disponibles essentiellement au format word ou pdf (Portable Document File).

La consultation se fait suivant une présentation identique sur base d'un classement par ligne de vie (citoyens et entreprises), par thème et par administration responsable ou via l'outil de recherche.

### Bon à savoir

- Pour afficher correctement les formulaires au format **pdf**, il faut :
  1. **télécharger le logiciel gratuit Adobe Acrobat Reader** (version 5.x **uniquement**)
  2. et **tester votre version d'Adobe Acrobat Reader**.
- **Créer une vignette** facilite le remplissage d'un formulaire surtout si vous êtes amené(e) à en remplir plusieurs.

### Légende des pictogrammes

-  formulaire à imprimer et à remplir à la main
-  formulaire interactif avec aide au remplissage
-  formulaire à renvoyer par la poste
-  formulaire pouvant être renvoyé électroniquement
-  icônes grisées quand la fonction n'est pas disponible



# L'e-gouvernement régional

## Les formulaires intelligents



FR - DE - NL - EN

Portail Wallonie | Accueil - Plan du site - Contacts

Formulaires de la Région wallonne  
Mes Dossiers

Chercher



Vous êtes ici : [Accueil](#) > [Mes Dossiers](#) > [Liste des dossiers et états d'avancement](#)

Accueil : [Formulaires](#)

[Vignette](#)

[Mode d'emploi](#)

**Mes Dossiers**

- ▶ [Se connecter](#)
- ▶ [Liste des formulaires en cours de rédaction](#)
- ▶ [Liste des formulaires soumis par voie électronique](#)
- ▶ [Liste des dossiers et états d'avancement](#)
- ▶ [Liste des 20 derniers événements](#)
- ▶ [Mode d'emploi du bureau virtuel "Mes Dossiers"](#)

### Liste des dossiers et états d'avancement

Cette page présente la liste des dossiers en cours de traitement disposant d'au moins un message d'événement.

Utilisateur connecté :  
**demopp**

- ▶ [Se connecter sous une autre identité](#)
- ▶ [Se déconnecter](#)

Type de Dossier	Référence RW	N° Dossier	Date de mise à jour	Votre référence
Aides à l'investissement	BE424304031/ TR18/ C1/ 6315	<a href="#">5078</a>	26-05-2004	
Aides à l'investissement	BE426402793/ TR19/ C1/ 20253	<a href="#">1195</a>	15-11-2004	
Aides à la consultance	AC/ / D04/ 2 - 200184	<a href="#">200184</a>	26-10-2004	
Primes à l'emploi	0000128/ TR18/ 492/ PME	<a href="#">100128</a>	28-08-2004	

↑ Cliquez sur le n° du dossier pour afficher l'état d'avancement de celui-ci



[Mentions légales](#) - [Vie privée](#) - [Médiateur](#) - [Accessibilité](#)

[Haut de la page](#)



# L'e-gouvernement régional

## Les formulaires intelligents

### Procédure de refonte des formulaires

Objet	Pré-analyse	Simplification				Lisibilité	Habillage	Intelligence
		Pertinence des données	Logique du form.	Collecte des données	Annexes et pièces justif			
	Prépar. du travail					Lisibilité du form. et de la notice	Ecriture et charte graphique	Mise sous forme intelligente
<b>Actions</b>	Présent. procéd. aux agents Ecoute rem. utilis.	Analyse de pertinence données	Analyse form., logique, blocs	Source des données A indiquer sur le form.	Pièces non inform. et inform. Simplific. (pièces nécess.?)	Analyse langage, forme Cohér. sémant. Ré-écriture form.	Respect charte graphique	Analyse intelligente Pré-remplissage champs
<b>Acteurs</b>	Cabinets CSA Usagers WOL Agent traitant	CSA Usagers Agent traitant	CSA	CSA Agent traitant	CSA Agent traitant	Comité lisibilité Agent traitant	Agent traitant	WOL Agent traitant Service informatique

CSA: Commissariat à la Simplification administrative - WOL: Wall-On-Line



# L 'e-gouvernement régional

## UME : Moteur régional de messagerie

### ▶ UME wallon:

- ▶ déf : L' UME est un middleware (intergiciel) pour l'échange de messages structurés au format XML entre des applications hétérogènes. En termes simples, il s'agit d'un serveur de messagerie évolué, qui s'adresse à des applications plutôt qu'à des personnes.
- ▶ rôle : l'échange d'informations entre, d'une part, toutes les organisations dépendant de la Région (administrations régionales, communes,...) et, d'autre part, les administrations relevant du pouvoir fédéral.
- ▶ phase test et applications pilote: à partir de mars 2003
- ▶ mise en œuvre effective: début 2005

Ne plus demander à l'utilisateur une information qui existe déjà dans les bases de données administratives



# L 'e-gouvernement régional

## Infrastructure de sécurité

- ▶ Déf : Permettre des échanges électroniques sécurisés entre l'administration et ses clients (citoyens et entreprises) avec un niveau de sécurité équivalent à celui de la signature légale.
- ▶ Méthode:
  - définition de normes de sécurité
  - identification des mouvements de données à sécuriser
  - mise en place progressive de système d'identification et d'authentification et de contrôle d'accès: la carte d'identité électronique (volonté de privilégier les solutions fédérales – eID et tan-list)

Identifier et authentifier avec certitude l'utilisateur  
Garantir la confidentialité  
Protéger la vie privée  
Prouver la transaction



# L 'e-gouvernement régional


## Implication des utilisateurs

### ▶ Boite à outils :

- ▶ Ensemble de techniques et méthodes pour impliquer les utilisateurs dans la conception, le développement et l'évaluation des projets d 'e-gouvernement (questionnaires, brainstorming,...)
- ▶ A l'usage de l'équipe e-gov mais utilisable par d 'autres services de la Région wallonne

### ▶ Ergonomie :accompagnement de l'administration dans le cadre de la refonte du site portail :

- ▶ Conseils en matière d'ergonomie de site
- ▶ Conseils et recommandations en matière d'écriture web
- ▶ Sensibilisation des gestionnaires de sites dans ces deux matières



Impliquer l'utilisateur, dès le départ et à chaque étape,  
dans le développement de l'e-Gouvernement



# L 'e-gouvernement régional

## Autres projets (1)

- ❑ Accessibilité du Web aux aveugles : respect des règles édictées par le Web Accessibility Consortium
- ❑ Dématérialisation des marchés publics - dont <http://avis.marchespublics.wallonie.be>
- ❑ Formulation de règles en matière d'utilisation du courrier électronique
- ❑ e-GW: séances du Gouvernement wallon en ligne: élaboration de l'ordre du jour, échange des documents,...
- ❑ Interopérabilité avec les Communes et entre sites Internet
- ❑ Rédaction d'un guide de bonnes pratiques au sein de l'administration en matière d'e-gouvernement, de simplification et de qualité
- ❑ Citi: en collaboration avec la Fondation Roi Baudouin, la Région wallonne a lancé un appel à projets pour soutenir le développement de l'Internet citoyen en Wallonie



# L 'e-gouvernement régional

## Autres projets (2)

- ❑ Développement d'une charte graphique web
- ❑ Lamp: service de création et d'hébergement de sites web offert par Wall-On-Line au MRW, au MET et aux OIP
- ❑ Archivage des sites web de la Région: [archivesweb.wallonie.be](http://archivesweb.wallonie.be) (par exemple, tous les sites des anciens ministres)
- ❑ Processus: publier un ensemble de recommandations pour la mise en œuvre de systèmes de gestion de processus
- ❑ Etude juridique formulaires: étude visant à spécifier les solutions juridiques à mettre en œuvre pour assurer la reconnaissance juridique des formulaires et documents électroniques au sein des administrations wallonnes
- ❑ Personnalisation: étude visant à déterminer les meilleures pratiques en matière de personnalisation de sites + validation utilisateurs



- **La Déclaration de Politique Régionale (DPR) comprend 58 mesures en relation avec l'e-gouvernement et la simplification administrative, dont:**
  - Fusionner Commissariat Simplification administrative et cellule e-gouvernement
  - Informatiser les formulaires administratifs
  - Collaboration entre les Banques Carrefour Entreprise (BCE) et Sécurité Sociale (BCSS) et les administrations wallonnes : collecte unique de données
  - Supprimer la demande d'attestations officielles (marchés publics)
  - Sensibiliser et former les fonctionnaires et les Cabinets aux principes de l'e-gov et de la SA
  - ...



- **Fusion de Wall-On-Line et du Commissariat à la Simplification Administrative**
  - Création du Commissariat E-Administration Simplification (EASI-WAL)
  - Sous la dépendance directe du Ministre-Président
  - Chargé de:
    - ▶ mettre en œuvre les actions de simplification administrative et d'E-gouvernement décidées par le Gouvernement wallon
    - ▶ mener un travail de veille dans ces matières
    - ▶ réaliser des actions d'amélioration de la lisibilité des textes décrets et réglementaires et des formulaires et documents administratifs
    - ▶ fournir aux services du Gouvernement wallon des conseils méthodologiques en matière de simplification administrative et de mise en place de l'E-gouvernement



# L'e-gouvernement régional

## L'avenir (2005-2009)

- **Plan d'action du Gouvernement wallon:**

- 2 grandes parties: plan d'action EASI-WAL, plan d'action des groupes thématiques
- Grands principes
  - ▶ Principe de confiance à l'égard des usagers
  - ▶ Egalité des usagers
  - ▶ Principe de transparence (traçabilité)
  - ▶ Protection des données à caractère personnel
  - ▶ Recours aux sources de données authentiques
  - ▶ Evaluation permanente de l'action
- Quelques projets-phare
  - ▶ La communication et la sensibilisation des usagers et des administrations
  - ▶ L'amélioration de la qualité des réglementations
  - ▶ Les formulaires électroniques
  - ▶ L'accès aux sources de données authentiques
  - ▶ La fracture numérique
  - ▶ La diversification des moyens d'accès à l'administration
  - ▶ La démocratie électronique
- **Priorité pour 2005-2009**
  - ▶ l'e-gouvernement transactionnel
    - Au niveau des relations avec citoyens et entreprises
    - Dans les relations entre administrations: surtout en direction des données authentiques fédérales



# Leçons à tirer de l'expérience wallonne

- **Constats**
  - Problèmes organisationnels et humains plus que techniques
  - Implication des gestionnaires des matières - importance de la compétence « métier »
  - Nécessité d'une démarche globale et cohérente prenant en compte la refonte des processus, la simplification, le front-office, le back-office (donc prend beaucoup de temps)
  - Difficulté de passer à une conception de l'administration orientée vers les utilisateurs
  - Difficulté d'un Etat fédéral: compromis, consensus, lourdeur, ...
- **Forces**
  - Expérience et expertise importantes
  - Création du Commissariat EASI (fusion de Wall-On-Line et du CSA)
  - Pérennité des projets assurée par EASI et par une collaboration étroite avec le cabinet du Ministre-président
  - Soutien du politique dans une vision à long terme



## **Merci de votre attention**

Pour tout renseignement complémentaire:

[g.laviolette@mrw.wallonie.be](mailto:g.laviolette@mrw.wallonie.be)

Ou rendez-vous sur le site du projet Wall-On-Line

<http://egov.wallonie.be>

ou sur le site <http://easi.wallonie.be> à partir du 28 avril

et sur le portail de la Région wallonne

<http://www.wallonie.be>