

DES FORMULAIRES ÉLECTRONIQUES SIMPLIFIÉS : TOUT LE MONDE Y GAGNE !



L'usage de formulaires électroniques simplifiés facilite la vie des usagers, leur fait gagner du temps et réduit leurs frais pour introduire un dossier auprès de l'administration. Il ne s'agit pas seulement de supprimer le papier !

Pour l'administration, ce type de collecte fournit des données de meilleure qualité, facilite le traitement des dossiers et allège le travail d'encodage de données. Bref, une sérieuse diminution des charges administratives de part et d'autre !

Ces dernières années, d'importants **efforts de dématérialisation** des démarches administratives ont été réalisés pour **supprimer de nombreux formulaires au format papier**.

Cela représente de **sérieux gains de charges administratives**, tant pour les usagers que pour l'administration.

UN PROCESSUS EN PLUSIEURS ÉTAPES

Concevoir un formulaire électronique peut se faire en plusieurs étapes. **Chaque formulaire doit être analysé au cas par cas**. Seule la première étape est absolument incontournable, et est utile même si vous n'envisagez pas de supprimer le papier.

1. ORIENTATION USAGER, SIMPLIFICATION ET LISIBILITÉ AVANT TOUT !

Avant de dématérialiser un formulaire 'papier', il est **primordial de penser aux usagers qui devront l'utiliser** afin de s'assurer qu'il **correspond bien à leurs besoins**. Cela implique souvent de le **simplifier** et de le **rendre plus lisible**.

Comment faire ?

- écrire le formulaire dans un **langage clair et accessible** ;
- **appliquer des standards de structure et de présentation** afin que l'utilisateur s'y retrouve facilement d'un formulaire à l'autre ;

- **réaliser des parcours usagers réalisables** ou faire tester les projets de formulaires par les usagers concernés ;
- **limiter le contenu du formulaire** aux informations indispensables au traitement du dossier ;
- **appliquer le principe de confiance** afin de limiter au maximum le nombre de données et de documents à fournir à l'administration.

2. RENDRE LE FORMULAIRE 'INTELLIGENT' ET LE PRÉ-REMPILIR

Une fois le travail de simplification et de lisibilité accompli, on peut **rendre le formulaire électronique 'intelligent' et le pré-remplir afin de faciliter la vie des usagers** et leur faire gagner du temps.

Comment faire ?

- **concevoir le formulaire pour que les questions s'adaptent au fil du remplissage** ou en fonction du profil de l'utilisateur ;
- **insérer des aides au remplissage** qui limitent ou empêchent les erreurs (calculs et vérifications automatiques, contrôle de champs obligatoires, glossaire interactif, ...)
- **pré-remplir le formulaire avec des données que l'administration possède déjà**.

EXEMPLES DE CE QU'UN FORMULAIRE INTELLIGENT EST CAPABLE DE FAIRE :

- afficher uniquement les questions qui correspondent à la situation d'un usager : au fur et à mesure du remplissage, il ne voit que les champs qui le concernent ;
- détecter en temps réel une erreur dans un numéro BCE, un numéro national, ou un numéro de compte en banque ;
- restreindre les valeurs possibles dans un champ, pour éviter d'insérer du texte là où c'est un nombre qui est attendu ;
- encoder une adresse de manière structurée sur base de la liste des rues d'une localité au départ d'un code postal ;
- sélectionner et identifier des parcelles cadastrales en cliquant sur une carte interactive ;
- empêcher l'envoi d'un dossier incomplet ou erroné.

DES FORMULAIRES ÉLECTRONIQUES SIMPLIFIÉS : TOUT LE MONDE Y GAGNE !

3. LA DIFFUSION DU FORMULAIRE ÉLECTRONIQUE

Une fois terminé, le formulaire électronique est mis à disposition des usagers sur le portail wallonie.be ou federation-wallonie-bruxelles.be, via le Catalogue des démarches (voir fiche spécifique). Ce dernier fournit aux usagers les informations principales dont ils ont besoin pour mener à bien leur démarche.

Pour une intégration optimale, le formulaire sera intégré dans un guichet transversal en ligne comme Mon Espace (voir fiche sur les guichets en ligne).

En 2017, au SPW, 272 formulaires intelligents étaient présents en ligne, pour un volume annuel de plus de 75.000 demandes introduites. Le SPW offre 43% de ses démarches en ligne. Dans les trois ans, cette proportion pourrait monter à 72%.

Du côté du MFW-B, le contrat d'administration prévoit de doubler le nombre de démarches accessibles par voie électronique pour le porter à 64%.

eWBS VOUS ACCOMPAGNE POUR...

- créer un formulaire ;
- simplifier ou rendre plus lisible un formulaire existant ;
- dématérialiser un formulaire ;
- intégrer un formulaire dans le Catalogue des démarches ;
- intégrer un formulaire dans un guichet en ligne comme Mon Espace.

Nos collaborateurs vous aideront tout au long de votre projet (conseils et consignes pour la simplification, aide pour identifier les données authentiques à récupérer, démarche liée dans le Catalogue des démarches...).

Vous souhaitez commencer à simplifier un formulaire par vous-même ?

→ Suivez notre e-learning "Simplifiez vos formulaires" via l'EAP www.eap-wb.be/formations/

