



Rassembler de nombreux services en ligne au sein d'un même espace transversal : c'est le principe d'un guichet en ligne comme l'Espace personnel et, plus récemment, de la plateforme Mon Espace.

Le guichet permet aux usagers de gérer et suivre une grande diversité de démarches. De leur côté, les services administratifs disposent d'une plateforme mutualisée où ils peuvent déployer des services innovants vers leurs usagers.

Renforcer, faciliter et approfondir les services en ligne, c'est une priorité et une attente forte de nos usagers dans un monde de plus en plus connecté. Dans cette optique, **le guichet en ligne offre aux usagers un point d'entrée unique, personnalisé, sécurisé et simple d'accès vers l'administration** qui rassemble un maximum de services interactifs jusqu'ici offerts de manière dispersée.

QUELS AVANTAGES POUR L'USAGER ?

- **s'authentifier en tant que particulier ou en tant que représentant d'un organisme** ;
- **prendre connaissance de l'information, des documents, des services et démarches** qui correspondent à son profil et sa situation ;
- **introduire ses demandes ou remplir ses obligations** via des formulaires électroniques ;
- **assurer le suivi de ses démarches et s'informer de la progression de leur traitement** au sein de l'administration ;
- **contrôler ses données personnelles** et ce qui en est fait ;
- **introduire une fois pour toutes ses informations et documents authentiques** (principe « only once ») et bénéficier par la suite d'un pré-remplissage d'un maximum de données dans les formulaires ;
- **stocker et archiver les documents officiels** qu'il reçoit.

QUELS AVANTAGES POUR L'ADMINISTRATION ?

- le bénéfice de toute la puissance d'une plateforme mutualisée pour **faciliter la gestion de sa relation avec ses usagers** ;
- **la preuve que l'utilisateur est bien la personne ou l'entreprise qu'il prétend être** ;
- **l'assurance que les formulaires soumis électroniquement sont correctement remplis**, avec un maximum de contrôles automatisés ;
- **la possibilité de récupérer les données collectées** dans un back office : il n'est plus nécessaire de ré-encoder le contenu des formulaires ailleurs ;
- **la création d'un canal de communication sécurisé avec l'utilisateur**, par exemple pour lui demander des compléments ou des précisions sur son dossier ;
- **une information automatique de l'utilisateur sur l'état d'avancement du traitement du dossier** par l'administration ;
- **la possibilité de combiner le guichet avec de l'échange de données** ou d'autres solutions comme l'application du principe de confiance.



GUICHETS EN LIGNE

L'ESPACE PERSONNEL DEVIENT "MON ESPACE" EN WALLONIE

La Wallonie dispose depuis 2009 d'un premier guichet, l'Espace personnel. Celui-ci est en cours d'évolution vers une nouvelle version complètement repensée, baptisée "Mon Espace".

Les avantages de la plateforme "Mon Espace" ?

- elle permet l'authentification des individus et des personnes morales en utilisant des clés numériques comme la carte d'identité électronique ;
- elle offre la possibilité aux usagers d'introduire une demande en ligne de bout en bout ;
- elle s'étoffe progressivement de services tels que le paiement en ligne, si la démarche le nécessite ;
- elle permet de consulter en temps réel l'état d'avancement d'un dossier ;
- elle permet des échanges entre l'usager et l'agent au cours du traitement du dossier (demande de renseignements complémentaires) ;
- pour les usagers professionnels gérant des démarches pour le compte de leur entreprise, elle offre un accès à un espace de travail collaboratif et partagé ;
- elle présente des garanties de sécurité renforcées en application des obligations du règlement européen sur la protection des données.

"Mon Espace" est disponible pour le secteur associatif (non-marchand), les entreprises et les citoyens : monespace.wallonie.be.

Les services et démarches qui y sont déployés s'étoffent chaque jour. Le guichet est l'une des pierres angulaires de la stratégie multicanal vers les usagers.

L'Espace personnel reste quant à lui accessible sur :

espacepersonnel.wallonie.be.

Les quelque 150 démarches auxquelles il donne accès sont progressivement transférées sur "Mon Espace".



"MON ESPACE" EN FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES

En Fédération Wallonie-Bruxelles, la notion de guichet en ligne est nouvelle. "Mon Espace" y fera le lien avec les applications existantes pour offrir à l'usager une relation cohérente et simplifiée.

Depuis mars 2018, une première version de "Mon Espace", disponible à l'adresse monespace.fw-b.be, est mise à disposition de 2.000 utilisateurs pilotes parmi les membres du personnel de l'Enseignement. Une ouverture à plus large échelle est envisagée.

D'autres initiatives sont également à l'œuvre comme le déploiement du guichet « Subside » pour le secteur non-marchand.



eWBS VOUS ACCOMPAGNE...

...pour que vos services puissent utiliser "Mon Espace" dans le cadre des démarches et services offerts aux usagers.

Cet accompagnement prend plusieurs formes :

1. Sensibilisation

- présentation de la plateforme "Mon Espace" et information sur les possibilités offertes ;
- accompagnement des différents métiers à l'intégration de leurs démarches dans la nouvelle plateforme "Mon Espace".

2. Intégration des démarches dans "Mon Espace" et migration de l'Espace personnel vers "Mon Espace"

- hébergement, mise en ligne et mise hors ligne de formulaire(s) ;
- accompagnement à l'intégration de données issues des formulaires électroniques dans une application métier ou, à défaut, mise à disposition de l'Espace Administration pour réceptionner et traiter les dossiers soumis.

3. Evolution de la plateforme Mon Espace sur le plan technique

- collecte des besoins d'évolution de l'application ;
- mise à disposition progressive de l'ensemble des fonctionnalités répondant aux besoins des différents publics, administrations et usagers.

