

# Les midis de la simplification & du numérique

## Ecrire dans un langage clair et accessible

20 février 2018

[www.fw-b.be](http://www.fw-b.be)  
0800 20 000

# Actions relatives à l'orientation usager au sein du SG

**Cellule Stratégique et Chancellerie**  
**Direction de la Qualité & des Méthodes**

## ●●● L'orientation usager en quelques mots

Se mettre à  
la place de  
l'utilisateur

Répondre à  
ses besoins  
actuels et  
futurs

Améliorer la  
qualité du  
service  
rendu



**Simplification et modernisation**

# ●●● Les 4 moments d'interaction avec l'utilisateur



Une question?  
APPEL GRATUIT  
0800/20 000

**Orienter**



**Accueillir**



**Délivrer le produit ou le service**

**Assurer un suivi**



# La simplification administrative, une démarche globale

**e-Wallonie Bruxelles Simplification**

**Laurent NOEL,**  
Fonctionnaire dirigeant délégué,  
Directeur Mission Conseil  
[laurent.noel@ensemblesimplifions.be](mailto:laurent.noel@ensemblesimplifions.be)



Consultez notre nouveau site web:  
[www.ensemblesimplifions.be](http://www.ensemblesimplifions.be)

**Accélérateur** des projets  
de simplification et de  
transformation digitale

2

+

**Promoteur du  
canal digital** des  
administrations

1

=

2+1

**Accélérateur de la simplification et du développement du  
canal digital au bénéfice de l'utilisateur ET de l'administration**



## ●●● Moments importants de l'année 2018

→ **Prochains midis thématiques prévus** (dates à déterminer)

- Gouvernance des données
- Dématérialisation des démarches

Plus d'infos? Contactez: [support-conseil@ewbs.be](mailto:support-conseil@ewbs.be)

# ●●● Autres moments importants de l'année 2018

## → Formations EAP

Quand?	Quoi?	Où?
02/03 04/05 25/05	Introduction à la simplification administrative et à l'administration électronique (base)	MFWB  Les ateliers
18/10	Mesure et analyse des charges administratives et principe de confiance	
23/04 27/11	Introduction à l'administration électronique	
18/04	Placer l'utilisateur au centre de l'action des services publics	
avril-mai	Analyse de risques liés à la sécurité de l'information	A déterminer
	Echange de données entre administrations	

# La lisibilité des documents administratifs

**Droits Quotidiens**

## ●●● Liens avec travaux déjà menés en FWB

La démarche d'eWBS est **complémentaire** à d'autres travaux déjà menés:

- Guide « *Ecrire pour être lu* » - *comment rédiger des textes administratifs facile à comprendre* (Direction de la Langue française)
- L'outil « AMesure », plateforme d'aide à la rédaction simple pour les textes administratifs: *AMesure vous offre la possibilité d'analyser directement un texte administratif et d'en évaluer le niveau de difficulté à la lecture sur une échelle à cinq niveaux* (<http://cental.uclouvain.be/amesure/>).

## ••• Qui sommes nous?

- **9** juristes et plus de 100 contributeurs externes
- **40 000** consultations juridiques en 20 ans
- **500 000** lecteurs mensuels
- **700 000** visiteurs par an sur nos sites internet
- **14 000** utilisateurs des outils juridiques
- **850** services sociaux soutenus juridiquement
- **1000** juristes formés aux techniques du langage clair

**Selon vous,  
vos documents administratifs  
sont-ils clairs pour l'utilisateur?**



## Un document administratif est clair si l'utilisateur:



Trouve facilement l'information



Peut le lire rapidement



Le comprend correctement



En mémorise les messages clés



# Langage clair : quel impact ?

## Projet Nudging SPF Finances



Service Public  
Fédéral  
FINANCES

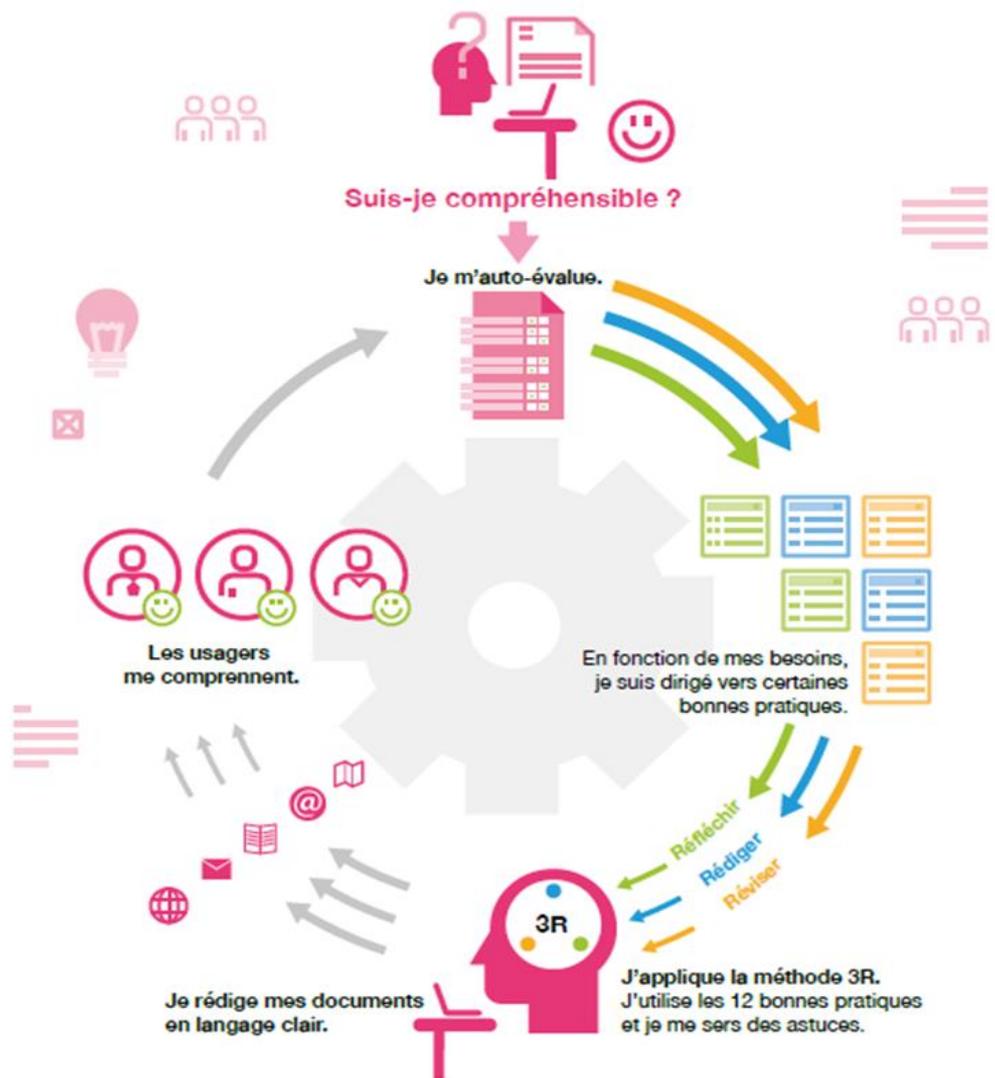
Lettre de rappel simplifiée (impôts impayés) :



→ 20 % de paiements dans les délais

→ 27 millions d'euros

# Quelle méthode ?



1080 Bruxelles, le 12 février 2018

Vos correspondantes:  
Madame Mee-Sook CHATTLAIN  
☎ : 02/413.31.80  
Madame Priscilla PIETTE  
☎ : 02/690.89.94  
Madame Françoise CAUDRON  
☎ : 02/413.41.06

"Note à l'agent"  
"NoteService de l'agent "  
"Via Note à N+1"  
"Titre du N+1"  
"NoteService du N+1"

<u>   </u> Votre lettre du date	Vos références références	Nos références références	Annexes n°
------------------------------------	------------------------------	------------------------------	---------------

**OBJET : Votre demande de pouvoir recourir au télétravail**

J'ai le plaisir de vous informer que le Comité de direction a marqué son accord, en date du 1<sup>er</sup> avril, sur votre demande de télétravail.

Dès lors, vous êtes autorisée à télétravailler à partir du 1<sup>er</sup> mai 2018 à raison d'un jour par semaine, le mercredi, à votre domicile privé/l'adresse suivante : , conformément aux modalités pratiques fixées de commun accord avec votre chef de service dans la convention que vous avez signée. Cette autorisation est valable pour une période d'un an, soit jusqu'au 30 avril 2019.

Vous trouverez en annexe votre convention de télétravail, que j'ai moi-même signée pour engagement du Ministère. Celle-ci constitue l'avenant à votre contrat de travail pour ce qui concerne le télétravail. Il vous appartient de la conserver.

Pour obtenir votre PC portable, vous devez prendre contact avec votre demandeur NEO. Celui-ci a été averti de votre demande de télétravail et procédera à la commande de matériel auprès de l'ETNIC dès que vous l'aurez informé de votre autorisation. Pour rappel, votre autorisation de télétravail n'a d'effet que dans la mesure où vous disposez, d'une manière ou d'une autre, de matériel informatique vous permettant de télétravailler.

Pour bénéficier d'une connexion VPN, vous devez en faire la demande à l'ETNIC, via le formulaire disponible sur leur site internet, dans la rubrique 'Services utilisateurs', auquel doit être annexée la présente notification.

Si vous souhaitez continuer à télétravailler à l'expiration de votre autorisation, vous devez déposer, via le formulaire téléchargeable sur l'intranet, une demande de renouvellement auprès de votre chef de service de rang 12 au moins, au plus tard le 28 février 2019.

Si vous souhaitez modifier les modalités de votre télétravail ou y mettre fin, il vous est loisible à tout moment d'introduire une demande de modification, via le formulaire disponible sur l'intranet, auprès de votre chef de service. Votre chef de service peut également proposer une modification ou la fin de votre télétravail, qui devra être accompagnée de vos observations éventuelles.

Le Service général de la Gestion des Ressources Humaines reste à votre disposition pour toute information que vous souhaiteriez obtenir.

Le Directeur général,

Pierre-André SAMYN

Quel est le problème ?

1080 Bruxelles, le 12 février 2018

Vos correspondantes:  
Madame Mee-Sook CHATTLAIN  
☎ : 02/413.31.80  
Madame Priscilla PIETTE  
☎ : 02/690.89.94  
Madame Françoise CAUDRON  
☎ : 02/413.41.06

"Note à l'agent"  
"NoteService de l'agent "  
"Via Note à N+1"  
"Titre du N-1"  
"NoteService du N+1"

__ Votre lettre du date	Vos références références	Nos références références	Annexes n°
----------------------------	------------------------------	------------------------------	---------------

**OBJET : Votre demande de pouvoir recourir au télétravail**

J'ai le plaisir de vous informer que le Comité de direction a marqué son accord, en date du 1<sup>er</sup> avril, sur votre demande de télétravail.

Dès lors, vous êtes autorisée à télétravailler à partir du 1<sup>er</sup> mai 2018 à raison d'un jour par semaine, le mercredi, à votre domicile privé/l'adresse suivante : , conformément aux modalités pratiques fixées de commun accord avec votre chef de service dans la convention que vous avez signée. Cette autorisation est valable pour une période d'un an, soit jusqu'au 30 avril 2019.

Vous trouverez en annexe votre convention de télétravail, que j'ai moi-même signée pour engagement du Ministère. Celle-ci constitue l'avenant à votre contrat de travail pour ce qui concerne le télétravail. Il vous appartient de la conserver.

Pour obtenir votre PC portable, vous devez prendre contact avec votre demandeur NEO. Celui-ci a été averti de votre demande de télétravail et procédera à la commande de matériel auprès de l'ETNIC dès que vous l'aurez informé de votre autorisation. Pour rappel, votre autorisation de télétravail n'a d'effet que dans la mesure où vous disposez, d'une manière ou d'une autre, de matériel informatique vous permettant de télétravailler.

Pour bénéficier d'une connexion VPN, vous devez en faire la demande à l'ETNIC, via le formulaire disponible sur leur site internet, dans la rubrique 'Services utilisateurs', auquel doit être annexée la présente notification.

Si vous souhaitez continuer à télétravailler à l'expiration de votre autorisation, vous devrez déposer, via le formulaire téléchargeable sur l'intranet, une demande de renouvellement auprès de votre chef de service de rang 12 au moins, au plus tard le 28 février 2019.

Si vous souhaitez modifier les modalités de votre télétravail ou y mettre fin, il vous est loisible à tout moment d'introduire une demande de modification, via le formulaire disponible sur l'intranet, auprès de votre chef de service. Votre chef de service peut également proposer une modification ou la fin de votre télétravail, qui devra être accompagnée de vos observations éventuelles.

Absence de structure  
visuelle



1080 Bruxelles, le 12 février 2018

Vos correspondantes:  
Madame Mee-Sook CHATTLAIN  
☎ : 02/413.31.80  
Madame Priscilla PIETTE  
☎ : 02/690.89.94  
Madame Françoise CAUDRON  
☎ : 02/413.41.06

"Note à l'agent"  
"NoteService de l'agent "  
"Via Note à N+1"  
"Titre du N+1"  
"NoteService du N+1"

__ Votre lettre du date	Vos références références	Nos références références	Annexes n°
----------------------------	------------------------------	------------------------------	---------------

**OBJET : Votre demande de pouvoir recourir au télétravail**

J'ai le plaisir de vous informer que le Comité de direction a marqué son accord, en date du 1<sup>er</sup> avril, sur votre demande de télétravail.

Dès lors, vous êtes autorisée à télétravailler à partir du 1<sup>er</sup> mai 2018 à raison d'un jour par semaine, le mercredi, à votre domicile privé/l'adresse suivante : , conformément aux modalités pratiques fixées de commun accord avec votre chef de service dans la convention que vous avez signée. Cette autorisation est valable pour une période d'un an, soit jusqu'au 30 avril 2019.

Vous trouverez en annexe votre convention de télétravail, que j'ai moi-même signée pour engagement du Ministère. Celle-ci constitue l'avenant à votre contrat de travail pour ce qui concerne le télétravail. Il vous appartient de la conserver.

Pour obtenir votre PC portable, vous devez prendre contact avec votre demandeur NEO. Celui-ci a été averti de votre demande de télétravail et procédera à la commande de matériel auprès de l'ETNIC dès que vous l'aurez informé de votre autorisation. Pour rappel, votre autorisation de télétravail n'a d'effet que dans la mesure où vous disposez, d'une manière ou d'une autre, de matériel informatique vous permettant de télétravailler.

Pour bénéficier d'une connexion VPN, vous devez en faire la demande à l'ETNIC, via le formulaire disponible sur leur site internet, dans la rubrique 'Services utilisateurs', auquel doit être annexée la présente notification.

Si vous souhaitez continuer à télétravailler à l'expiration de votre autorisation, vous devrez déposer, via le formulaire téléchargeable sur l'intranet, une demande de renouvellement auprès de votre chef de service de rang 12 au moins, au plus tard le 28 février 2019.

Si vous souhaitez modifier les modalités de votre télétravail ou y mettre fin, il vous est loisible à tout moment d'introduire une demande de modification, via le formulaire disponible sur l'intranet, auprès de votre chef de service. Votre chef de service peut également proposer une modification ou la fin de votre télétravail, qui devra être accompagnée de vos observations éventuelles.

Phrases trop longues  
(47 mots)

Phrases trop longues  
(38 mots)



1080 Bruxelles, le 12 février 2018

Dès lors, vous êtes autorisée à télétravailler à partir du 1<sup>er</sup> mai 2018 à raison **d'un jour** par semaine, le mercredi, à votre domicile privé/l'adresse suivante : , conformément aux modalités pratiques fixées de commun accord avec votre chef de service dans la convention que vous avez signée. Cette autorisation est valable pour une période **d'un an**, soit jusqu'au 30 avril 2019.

OBJET: Votre demande de pouvoir recourir au télétravail

J'ai le plaisir de vous informer que le Comité de direction a marqué son accord, en date du 1<sup>er</sup> avril, sur votre demande de télétravail.

Dès lors, vous êtes autorisée à télétravailler à partir du 1<sup>er</sup> mai 2018 à raison d'un jour par semaine, le mercredi, à votre domicile privé/l'adresse suivante : , conformément aux modalités pratiques fixées de commun accord avec votre chef de service dans la convention que vous avez signée. Cette autorisation est valable pour une période d'un an, soit jusqu'au 30 avril 2019.

Vous trouverez en annexe votre convention de télétravail, que j'ai moi-même signée pour engagement

Si vous souhaitez modifier les modalités de votre télétravail ou y mettre fin, il vous est loisible à tout moment d'introduire une demande de modification, via le formulaire disponible sur l'intranet, auprès de votre chef de service. Votre chef de service peut également proposer une modification ou la fin de votre télétravail, qui devra être accompagnée de vos observations éventuelles.

Si vous souhaitez modifier les modalités de votre télétravail ou y mettre fin, il vous est loisible à tout moment d'introduire une demande de modification, via le formulaire disponible sur l'intranet, auprès de votre chef de service. Votre chef de service peut également proposer une modification ou la fin de votre télétravail, qui devra être accompagnée de vos observations éventuelles.



1080 Bruxelles, le 12 février 2018

Vos correspondantes:	"Note à l'agent"
Madame Mee-Sook CHATTLAIN	"NoteService de l'agent"
☎ : 02/413.31.80	"Via Note à N+1"
Madame Priscilla PIETTE	"Titre du N+1"
☎ : 02/690.89.94	"NoteService du N+1"
Madame Françoise CAUDRON	
☎ : 02/413.41.06	

___ Votre lettre du date	Vos références références	Nos références références	Annexes n°
-----------------------------	------------------------------	------------------------------	---------------

**OBJET : Votre demande de pouvoir recourir au télétravail**

J'ai le plaisir de vous informer que le Comité de direction a marqué son accord, en date du 1<sup>er</sup> avril, sur votre demande de télétravail.

Dès lors, vous êtes autorisée à télétravailler à partir du 1<sup>er</sup> mai 2018 à raison d'un jour par semaine, le mercredi, à votre domicile privé/l'adresse suivante : , conformément aux modalités pratiques fixées de commun accord avec votre chef de service dans la convention que vous avez signée. Cette autorisation est valable pour une période d'un an, soit jusqu'au 30 avril 2019.

Vous trouverez en annexe votre convention de télétravail, que j'ai moi-même signée pour engagement du Ministère. Celle-ci constitue l'avenant à votre contrat de travail pour ce qui concerne le télétravail. Il vous appartient de la conserver.

Pour obtenir votre PC portable, vous devez prendre contact avec votre demandeur NEO. Celui-ci a été averti de votre demande de télétravail et procédera à la commande de matériel auprès de l'ETNIC dès que vous l'aurez informé de votre autorisation. Pour rappel, votre autorisation de télétravail n'a d'effet que dans la mesure où vous disposez, d'une manière ou d'une autre, de matériel informatique vous permettant de télétravailler.

Pour bénéficier d'une connexion VPN, vous devez en faire la demande à l'ETNIC, via le formulaire disponible sur leur site internet, dans la rubrique 'Services utilisateurs', auquel doit être annexée la présente notification.

Si vous souhaitez continuer à télétravailler à l'expiration de votre autorisation, vous devrez déposer, via le formulaire téléchargeable sur l'intranet, une demande de renouvellement auprès de votre chef de service de rang 12 au moins, au plus tard le 28 février 2019.

Si vous souhaitez modifier les modalités de votre télétravail ou y mettre fin, il vous est loisible à tout moment d'introduire une demande de modification, via le formulaire disponible sur l'intranet, auprès de votre chef de service. Votre chef de service peut également proposer une modification ou la fin de votre télétravail, qui devra être accompagnée de vos observations éventuelles.

# Trop d'informations

1080 Bruxelles, le 12 février 2018

Vos correspondantes:  
Madame Mee-Sook CHATTLAIN  
☎ : 02/413.31.80  
Madame Priscilla PIETTE  
☎ : 02/690.89.94  
Madame Françoise CAUDRON  
☎ : 02/413.41.06

"Note à l'agent"  
"NoteService de l'agent "  
"Via Note à N+1"  
"Titre du N+1"  
"NoteService du N+1"

___ Votre lettre du date	Vos références références	Nos références références	Annexes n°
-----------------------------	------------------------------	------------------------------	---------------

**OBJET : Votre demande de pouvoir recourir au télétravail**

J'ai le plaisir de vous informer que le Comité de direction a marqué son accord, en date du 1<sup>er</sup> avril, sur votre demande de télétravail.

Dès lors, vous êtes autorisée à télétravailler à partir du 1<sup>er</sup> mai 2018 à raison d'un jour par semaine, le mercredi, à votre domicile privé/l'adresse survenue conformément aux modalités pratiques annexes de commun accord avec votre chef de service dans la convention que vous avez signée. Cette autorisation est valable pour une période d'un an, soit jusqu'au 30 avril 2019.

Vous trouverez en annexe votre convention de télétravail, que j'ai moi-même signée pour engagement du Ministère. Celle-ci constitue l'avenant à votre contrat de travail pour ce qui concerne le télétravail. Il vous appartient de la conserver.

Pour obtenir votre PC portable, vous devez prendre contact avec votre demandeur NEO. Celui-ci a été averti de votre demande de télétravail et procédera à la commande de matériel auprès de l'ETNIC dès que vous l'aurez informé de votre autorisation. Pour rappel, votre autorisation de télétravail n'a d'effet que dans la mesure où vous disposez, d'une manière ou d'une autre, de matériel informatique vous permettant de télétravailler.

Pour bénéficier d'une connexion VPN, vous devez en faire la demande à l'ETNIC, via le formulaire disponible sur leur site internet, dans la rubrique 'Services utilisateurs', auquel doit être annexée la présente notification.

Si vous souhaitez continuer à télétravailler à l'expiration de votre autorisation, vous devrez déposer, via le formulaire téléchargeable sur l'intranet, une demande de renouvellement auprès de votre chef de service de rang 12 au moins, au plus tard le 28 février 2019.

Si vous souhaitez modifier les modalités de votre télétravail ou y mettre fin, il vous est loisible à tout moment d'introduire une demande de modification, via le formulaire disponible sur l'intranet, auprès de votre chef de service. Votre chef de service peut également proposer une modification ou la fin de votre télétravail, qui devra être accompagnée de vos observations éventuelles.

Information principale  
ne ressort pas

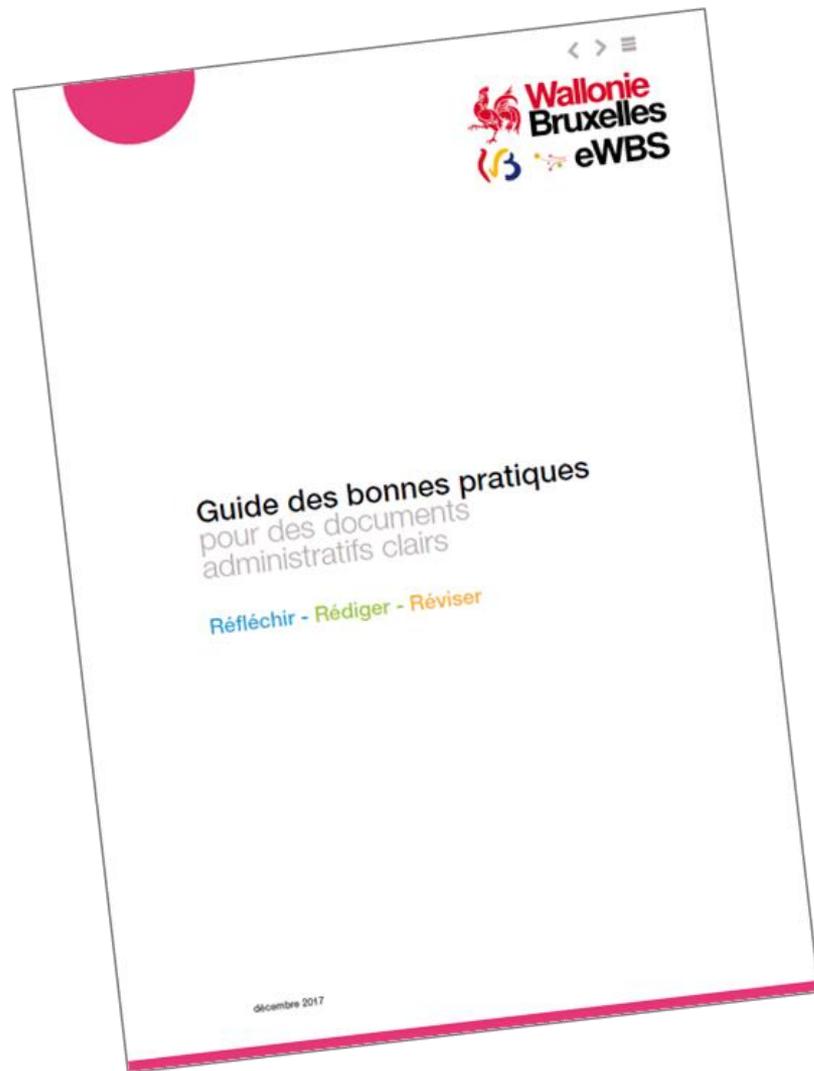


# Comment rendre ce document plus clair ?

Réfléchir

Rédiger

Réviser



1080 Bruxelles, le 12 février 2018

**OBJET : Accord pour votre demande de télétravail**

Madame, Monsieur,

Votre demande de télétravail est acceptée.

Quand pouvez-vous commencer à télétravailler ?

Vous pouvez télétravailler à partir du 1<sup>er</sup> mai 2018, 1 jour par semaine, le mercredi. Vous pouvez télétravailler à l'adresse suivante : rue xxxxxxxx, 1000 Bruxelles.

Cette autorisation est valable jusqu'au 30 avril 2019. Votre convention de télétravail se trouve en annexe. Vous devez conserver ce document.

Quelles sont vos obligations de télétravailleur ?

Vous devez avoir un matériel informatique et une connexion internet sécurisée (VPN).

Vous pouvez demander votre PC portable à votre demandeur NEO. Les coordonnées se trouvent xxxxxxxxxxxxxxxxxx. Pour votre connexion VPN, vous devez remplir le formulaire en ligne sur le site [www.etnic.be](http://www.etnic.be) (rubrique it Service utilisateurs). Vous devez annexer cette autorisation à votre formulaire.

Comment prolonger l'autorisation de télétravail ?

Si vous souhaitez continuer à télétravailler après le 30 avril 2019, vous devez demander le renouvellement auprès de votre chef de service de rang 12 au plus tard le 28 février 2019. Le formulaire est téléchargeable sur l'intranet.

Pouvez-vous modifier les modalités de télétravail ?

Vous pouvez à tout moment, demander à modifier les modalités de télétravail (jour, fréquence, adresse). Vous devez remplir le formulaire disponible sur l'intranet. Votre chef de service peut également proposer une modification ou la fin de votre télétravail. Dans ce cas, vous pouvez communiquer vos observations éventuelles.

Nous restons à votre disposition pour toute information.

Le Directeur général,  
Pierre-André SAMYN

Votre contact :	Votre demande :
Votre contact : XXXXXXXX	Numéro :
Tel : 02.0XXXXXXX	Nos références : xxxxxxxxxxxxxxxxxx
Courriel : xxxxxxxxxxxx@cfwb.be	Mentionnez votre numéro de demande chaque fois que vous nous contactez.

BP4

Je commence par l'information principale pour l'utilisateur

1080 Bruxelles, le 12 février 2018

**OBJET : Accord pour votre demande de télétravail**

Madame, Monsieur,

Votre demande de télétravail est acceptée.

Quand pouvez-vous commencer à télétravailler ?

Vous pouvez télétravailler à partir du 1<sup>er</sup> mai 2018, 1 jour par semaine, le mercredi. Vous pouvez télétravailler à l'adresse suivante : rue xxxxxxxx, 1000 Bruxelles.

Cette autorisation est valable jusqu'au 30 avril 2019. Votre convention de télétravail se trouve en annexe. Vous devez conserver ce document.

Quelles sont vos obligations de télétravailler ?

Vous devez avoir un matériel informatique et une connexion internet sécurisée (VPN).

Vous pouvez demander votre PC portable (adresse xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx). Pour votre connexion internet, consultez le site [www.stnic.be](http://www.stnic.be) (rubrique « Services »). L'autorisation à votre formulaire.

Comment prolonger l'autorisation de télétravail ?

Si vous souhaitez continuer à télétravailler, le renouvellement auprès de votre chef de service. Le formulaire est téléchargeable sur l'intranet.

Pouvez-vous modifier les modalités de télétravail ?

Vous pouvez à tout moment, demander un changement de modalités (fréquence, adresse). Vous devez remplir le formulaire. Le service peut également proposer une modification. Vous pouvez communiquer vos observations à votre chef de service.

Nous restons à votre disposition pour toute information.

**OBJET : Accord pour votre demande de télétravail**

Madame, Monsieur,

Votre demande de télétravail est acceptée.

Voire contact :

Voire contact : XXXXXXXX  
Tel : 02/XXXXXXXXXXXXXX  
Courriel : xxxxxxxx@cfvibbe

Voire demande :

Número :  
Nos références : xxxxxxxxxxxxxxxx  
Mentionnez votre numéro de demande chaque fois que vous nous contactez.

1080 Bruxelles, le 12 février 2018

**OBJET : Accord pour votre demande de télétravail**

Madame, Monsieur,

Votre demande de télétravail est acceptée.

Quand pouvez-vous commencer à télétravailler ?

Vous pouvez télétravailler à partir du **1<sup>er</sup> mai 2018**, 1 jour par semaine, le mercredi. Vous pouvez télétravailler à l'adresse suivante : rue xxxxxxxx, 1000 Bruxelles.

Cette autorisation est valable jusqu'au **30 avril 2019**. Votre convention de télétravail se trouve en annexe. Vous devez conserver ce document.

Quelles sont vos obligations de télétravailler ?

Vous devez avoir un matériel informatique et une connexion internet sécurisée (VPN).

Vous pouvez demander votre PC portable à votre demandeur NEO. Les coordonnées se trouvent xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Pour votre connexion VPN, vous devez remplir le formulaire en ligne sur le site [www.etrnic.be](http://www.etrnic.be) (rubrique « Service utilisateurs »). Vous devez annexer cette autorisation à votre formulaire.

Comment prolonger l'autorisation de télétravail ?

Si vous souhaitez continuer à télétravailler après le 30 avril 2019, vous devez demander le renouvellement auprès de votre chef de service de rang 12 au plus tard le 28 février 2019. Le formulaire est téléchargeable sur l'intranet.

Pouvez-vous modifier les modalités de télétravail ?

Vous pouvez à tout moment, demander à modifier les modalités de télétravail (jour, fréquence, adresse). Vous devez remplir le formulaire disponible sur l'intranet. Votre chef de service peut également proposer une modification ou la fin de votre télétravail. Dans ce cas, vous pouvez communiquer vos observations éventuelles.

Nous restons à votre disposition pour toute information.

Le Directeur général,  
Pierre-André SAMYN

Votre contact :	Votre demande :
Vous contacter : XXXXXXXX	Numéro :
Tel : 02/XXXXXXXXXXXX	Nos références : xxxxxxxxxxxxxxxxx
Courriel : xxxxxxxxxxx@ctwbibe	Mentionnez votre numéro de demande chaque fois que vous nous contactez.

BP4

Je suis la logique de l'utilisateur



1080 Bruxelles, le 12 février 2018

**OBJET : Accord** pour votre demande de télétravail

Madame, Monsieur,

Votre demande de télétravail est acceptée.

Quand pouvez-vous commencer à télétravailler ?

Vous pouvez télétravailler à partir du 1<sup>er</sup> mai 2018, jour par semaine, le mercredi. Vous pouvez télétravailler à l'adresse suivante : 1000 Bruxelles.

Cette autorisation est valable jusqu'au 30 avril 2019. Votre convention de télétravail se trouve en annexe. Vous devez consulter votre convention de télétravail.

Quelles sont vos obligations de télétravailleur ?

Vous devez avoir un matériel informatique et une connexion internet sécurisée (VPN).

Vous pouvez demander votre PC portable à votre demandeur NEO. Les coordonnées se trouvent xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Pour votre connexion VPN, vous devez remplir le formulaire en ligne sur le site [www.stpic.be](http://www.stpic.be) (rubrique « Service utilisateurs »). Vous devez annexer cette autorisation à votre formulaire.

Comment prolonger l'autorisation de télétravail ?

Si vous souhaitez continuer à télétravailler après le 30 avril 2019, vous devez demander un renouvellement auprès de votre chef de service de rang 12 au plus tard le 28 février 2019. Le formulaire est téléchargeable sur l'intranet.

Pouvez-vous modifier les modalités de télétravail ?

Vous pouvez à tout moment, demander à modifier les modalités de télétravail (jour, fréquence, adresse). Vous devez remplir le formulaire disponible sur l'intranet. Votre chef de service peut également proposer une modification ou la fin de votre télétravail. Dans ce cas, vous pouvez communiquer vos observations éventuelles.

Nous restons à votre disposition pour toute information.

Le Directeur général,  
Pierre-André SAMYN

Votre contact :	Votre demande :
Voire contact : XXXXXXXX	Numéro :
Tel : 02/XXXXXXXXXXXXXX	Nos références : xxxxxxxxxxxxxxxx
Courriel : xxxxxxxxxx@ctwbbe	Mentionnez votre numéro de demande chaque fois que vous nous contactez.

BP9

Je mets en évidence  
les informations  
importantes

**OBJET : Accord**

**à partir du 1<sup>er</sup> mai 2018,**

**jusqu'au 30 avril 2019.**

Si vous souhaitez modifier les modalités de votre télétravail ou y mettre fin, il vous est loisible à tout moment d'introduire une demande de modification, via le formulaire disponible sur l'intranet, auprès de votre chef de service. Votre chef de service peut également proposer une modification ou la fin de votre télétravail, qui devra être accompagnée de vos observations éventuelles.



BP7

**Je construis des phrases  
courtes**

Vous pouvez à tout moment, demander à modifier les modalités de télétravail (jour, fréquence, adresse). Vous devez remplir le formulaire disponible sur l'intranet. Votre chef de service peut également proposer une modification ou la fin de votre télétravail. Dans ce cas, vous pouvez communiquer vos observations éventuelles.

1080 Bruxelles, le 12 février 2018

**OBJET : Accord pour votre demande de télétravail**

Madame, Monsieur,

Votre demande de télétravail est acceptée.

Quand pouvez-vous commencer à télétravailler ?

Vous pouvez télétravailler à partir du **1<sup>er</sup> mai 2018**, 1 jour par semaine, le mercredi. Vous pouvez télétravailler à l'adresse suivante : rue xxxxxxxx, 1000 Bruxelles.

Cette autorisation est valable jusqu'au **30 avril 2019**. Votre convention de télétravail se trouve en annexe. Vous devez conserver ce document.

Quelles sont vos obligations de télétravailleur ?

Vous devez avoir un matériel informatique et une connexion internet sécurisée (VPN).

Vous pouvez demander votre PC portable à votre demandeur NEO. Les coordonnées se trouvent xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Pour votre connexion VPN, vous devez remplir le formulaire en ligne sur le site [www.stnic.be](http://www.stnic.be) (rubrique « Service utilisateurs »). Vous devez annexer cette autorisation à votre formulaire.

Comment prolonger l'autorisation de télétravail ?

Si vous souhaitez continuer à télétravailler après le 30 avril 2019, vous devez demander le renouvellement auprès de votre chef de service de rang 12 au plus tard le 28 février 2019. Le formulaire est téléchargeable sur l'intranet.

Pouvez-vous modifier les modalités de télétravail ?

Vous pouvez à tout moment, demander à modifier les modalités de télétravail (jour, fréquence, adresse). Vous devez remplir le formulaire disponible sur l'intranet. Votre chef de service peut également proposer une modification au la fin de votre télétravail. Dans ce cas, vous pouvez communiquer vos observations éventuelles.

Nous restons à votre disposition pour toute information.

Le Directeur général,  
Pierre-André SAMYN

Votre contact :	Votre demande :
Votre contact : :XXXXXXXX	Numéro :
Tel : 02/XXXXXXXXXXXXXXXX	Nos références : xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Courriel : xxxxxxxxxxx@cfwb.be	Mentionnez votre numéro de demande chaque fois que vous nous contactez.

**BP11**

**J'ajoute des éléments  
visuels  
et graphiques**



1080 Bruxelles, le 12 février 2018

OBJET : Accord pour votre demande de télétravail

Madame, Monsieur

### Votre contact :

Votre contact : XXXXXXXX

Tel : 02/0XXXXXXXXXXXXX

Courriel : xxxxxxxxxxxx@cfwb.be

### Votre demande :

Numéro :

Nos références : xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Mentionnez votre numéro de demande chaque fois que vous nous contactez.

Si vous souhaitez continuer à télétravailler après le 30 avril 2019, vous devez demander le renouvellement auprès de votre chef de service de rang 12 au plus tard le 28 février 2019. Le formulaire est téléchargeable sur l'intranet.

Pouvez-vous modifier les modalités de télétravail ?

Vous pouvez à tout moment, demander à modifier les modalités de télétravail (jour, fréquence, adresse). Vous devez remplir le formulaire disponible sur l'intranet. Votre chef de service peut également proposer une modification ou la fin de votre télétravail. Dans ce cas, vous pouvez communiquer vos observations éventuelles.

Nous restons à votre disposition pour toute information.

Le Directeur général,  
Pierre-André SAMYN

#### Votre contact :

Votre contact : XXXXXXXX

Tel : 02/0XXXXXXXXXXXXX

Courriel : xxxxxxxxxxxx@cfwb.be

#### Votre demande :

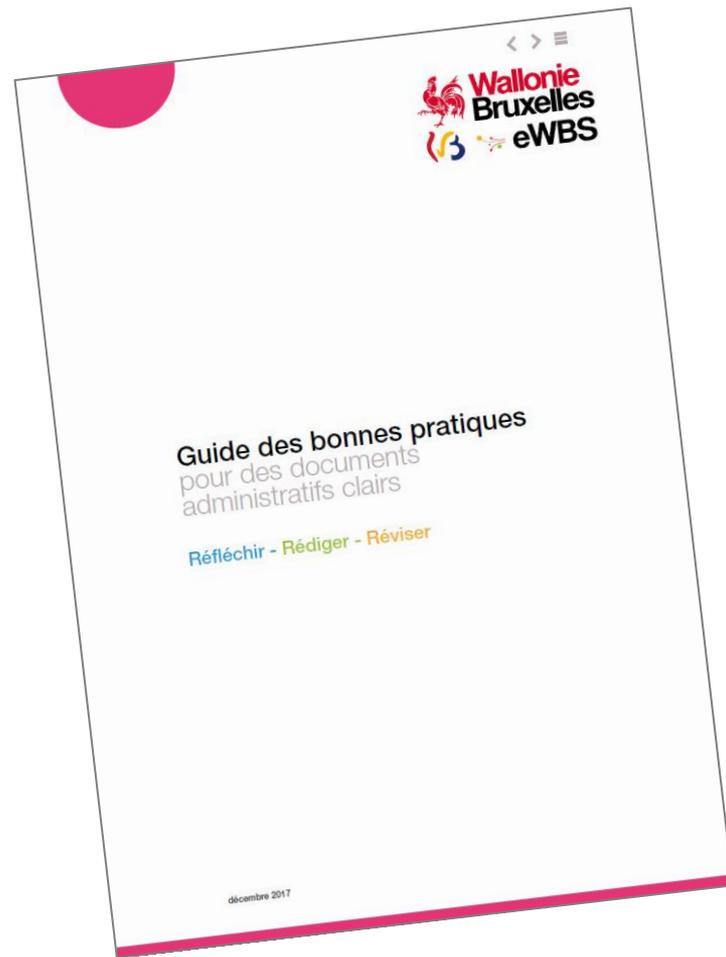
Numéro :

Nos références : xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Mentionnez votre numéro de demande chaque fois que vous nous contactez.



# A vous de jouer !



## ●●● Comment faire appel à ce marché?



### ■ Soit travailler seul

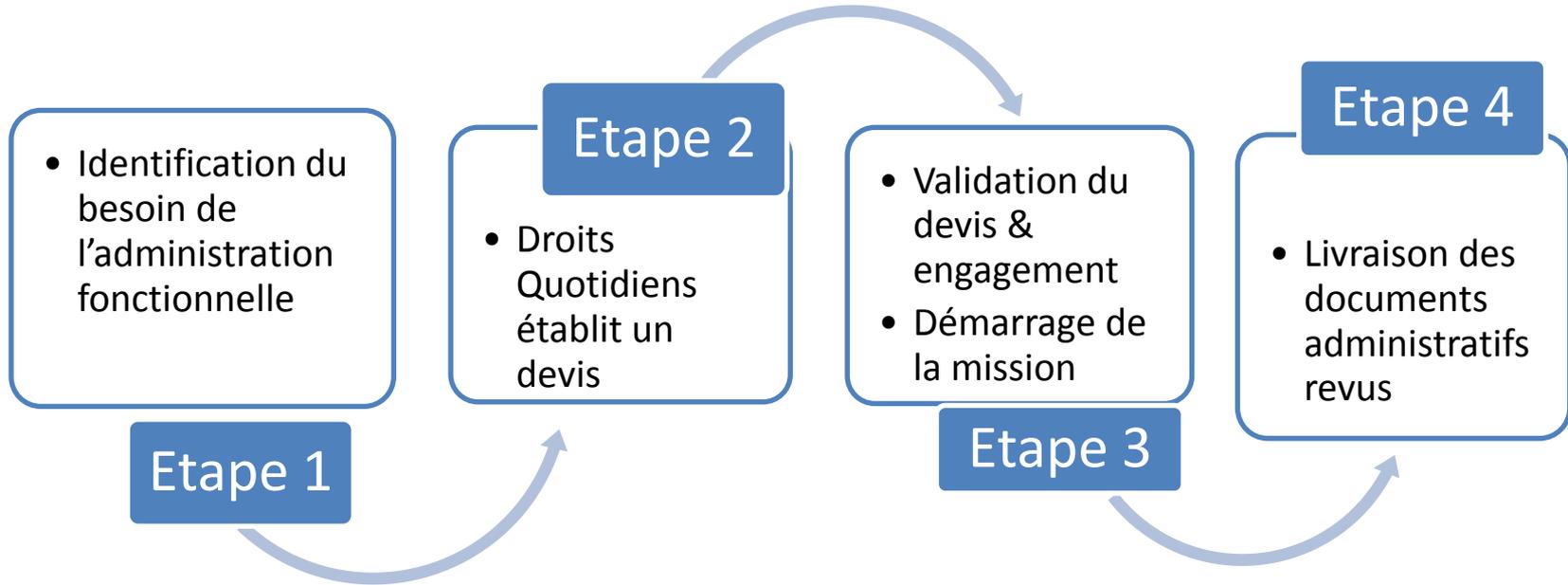
- ✓ Le guide a été diffusé
- ✓ Il est également disponible sur demande [chez eWBS](#) ([sonia.gonzalo@ensemblesimplifions.be](mailto:sonia.gonzalo@ensemblesimplifions.be))



### ■ Soit faire appel à la centrale de marché

- ✓ Vous pouvez faire analyser un courrier seul, un groupe de documents, ou encore l'ensemble des documents d'une démarche
- ✓ L'administration peut [contacter eWBS](#) pour utiliser ce marché et demander un devis ([sonia.gonzalo@ensemblesimplifions.be](mailto:sonia.gonzalo@ensemblesimplifions.be))

# ● ● ● Comment se déroule une mission?



## ● ● ● Dans quels délais?

Formule A	Formule B	Formule C et D
Document < 2500 signes (1 page et demi max)	Document entre 2500 et 5000 signes (2-4 pages)	Document de plus de 5000 signes Intervention sur une démarche administrative complète
Relecture et réécriture du document en langage clair.	Relecture et réécriture du document en langage clair	Relecture et réécriture du document en langage clair
3 jours ouvrables entre l'acceptation de la demande et la remise du document commenté et réécrit	7 jours ouvrables entre l'acceptation de la demande et la remise du document commenté et réécrit	Timing à déterminer

# ● ● ● Combien cela va-t-il coûter?

Formule A	Formule B	Formule C & D
Document < 2500 signes (1 page et demi max)	Document entre 2500 et 5000 signes (2-4 pages)	Document de plus de 5000 signes Intervention sur une démarche administrative complète
Relecture et réécriture du document en langage clair	Relecture et réécriture du document en langage clair	Relecture et réécriture du document en langage clair
400€ HTVA	750€ HTVA	Sur devis
Hors visualisation (schéma, tableau, pictogramme...), une journée et demi de travail	Hors visualisation (schéma, tableau, pictogramme...), 3 jours de travail	

→ Intervention d'eWBS pour les premières mises en œuvre en 2018

**Besoin de plus d'informations?  
Consultez notre site web!**  
[www.ensemblesimplifions.be](http://www.ensemblesimplifions.be)

MERCI POUR VOTRE ATTENTION  
*Questions ?*