Ensemble Simplifions

e-Wallonie-Bruxelles Simplification

Plan **Ensemble Simplifions** 2016-2020

Wallonie

1. Introduction 4

2 - Les lignes de force stratégiques 7
2.1 - L'orientation usager 7
2.1.1 - DIFFÉRENCIATION DES PUBLICS CIBLES 7
2.1.2 - COMPRÉHENSION DES BESOINS 8
2.1.2.1 - MEMORANDA 8
2.1.2.2 - LES RENCONTRES DE LA SIMPLIFICATION 8
2.1.2.3 - LES MÉTHODOLOGIES POUR ADOPTER LE POINT DE VUE DE L'USAGER 9
2.1.3 - PROJETS STRUCTURANT L'ORIENTATION USAGER 10
2.1.3.1 - LA MISE EN PLACE D'UNE PREMIÈRE LIGNE « MULTICANAL » 11
2.1.3.2 - UN CATALOGUE COMMUN DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES 12
2.1.3.3 - SIMPLIFIER ET RATIONNALISER LES DISPOSITIFS EN LIEN AVEC LES BESOINS DES USAGERS 13
2.1.3.4 - FORMATION DES AGENTS DE PREMIÈRE LIGNE ET FORMATION À L'ORIENTATION USAGER 14
2.1.4 - ÉVALUATION CONTINUE AUPRÈS DES USAGERS 14
2.2 - L'administration 4.0, numérique par défaut 15
2.2.1 - LES GUICHETS UNIQUES 18
2.2.2 - DÉMATÉRIALISER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES PRIORITAIRES 19
2.2.3 - CRÉER LES PREMIÈRES SOURCES AUTHENTIQUES (SA) WALLONNES POUR RENFORCER LES ÉCHANGES DE DONNÉES ENTRE ADMINISTRATIONS 19
2.2.4 - DÉMULTIPLIER LES FLUX D'ÉCHANGE DE DONNÉES 20
2.2.5 - METTRE EN PLACE UN SOCLE INFORMATIQUE TRANSVERSAL ET MUTUALISÉ, ET MODERNISER L'INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE DU SPW DANS LE CADRE D'UN PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE 20

3 - La mise en œuvre du plan 23
3.1 - Les projets prioritaires de simplification 23
3.2 - Les gains de charges administratives comme indicateurs 24
3.3 - Les organes de pilotage et de suivi 24
3.4 - Le reporting 25

4 - L'apport d'eWBS 27
4.1 - Le diagnostic multidisciplinaire 27
4.2 - Les expertises de la simplification 27
4.3 - L'outil de pilotage 28
4.4 - L'essaimage de la simplification 29

5 - Ensemble Simplifions pour… *les citoyens* 32
5.1 - Principaux enjeux 32
5.2 - Principales priorités identifiées 32
5.2.1 - LA DÉMARCHE USAGER 32
5.2.2 - SIMPLIFIER ET DÉMATÉRIALISER 33
5.2.3 - INTENSIFIER L'ÉCHANGE DE DONNÉES 33

6 - Ensemble Simplifions pour… *les entreprises* 34
6.1 - Principaux enjeux 34
6.2 - Principales priorités identifiées 34
6.2.1 - LA DÉMARCHE USAGER 34
6.2.2 - SIMPLIFIER ET DÉMATÉRIALISER 34
6.2.3 - INTENSIFIER L'ÉCHANGE DE DONNÉES 35

7 - Ensemble Simplifions pour… *le non-marchand* 36
7.1 - Principaux enjeux 36
7.2 - Principales priorités identifiées 36
7.2.1 - SIMPLIFIER ET DÉMATÉRIALISER 36
7.2.2 - INTENSIFIER L'ÉCHANGE DE DONNÉES 37

8 - Ensemble Simplifions pour… *les pouvoirs locaux* 38
8.1 - Principaux enjeux 38
8.2 - Principales priorités identifiées 39
8.2.1 - SIMPLIFIER ET DÉMATÉRIALISER 39
8.2.2 - INTENSIFIER L'ÉCHANGE DE DONNÉES 39

9 - Ensemble Simplifions pour… *les fonctionnaires* 40
9.1 - Les principaux enjeux 40
9.2 - Principales priorités identifiées 40
9.2.1 - LA DÉMARCHE USAGER 40
9.2.2 - SIMPLIFIER ET DÉMATÉRIALISER 41
9.2.3 - INTENSIFIER L'ÉCHANGE DE DONNÉES 41

10 - Annexe | Les interactions avec les différents plans 42

11 - Lexique 43

1. Introduction

L'administration est au service des citoyens, des entreprises et des associations. Son rôle est essentiel pour préserver l'intérêt général tout en atteignant les objectifs de développement de la Wallonie.

Tourner l'administration vers ses usagers

Produire un service public de qualité est devenu un enjeu majeur pour la société tout entière. Enjeu de dynamisme économique, de qualité de vie pour les citoyens, mais aussi de bien-être pour les fonctionnaires eux-mêmes.

Ces dernières années, les attentes des usagers en matière de qualité de service ont très fortement évolué. Face à ces attentes, la prestation de service des administrations est régulièrement critiquée. Souvent, lorsqu'un usager accomplit une démarche administrative, il ressort avec l'impression que « ça pourrait être plus simple »…

Un peu plus de dix ans après le lancement du premier plan stratégique wallon « Simplification administrative, e-Gouvernement et Lisibilité 2005-2009 », et six ans après le lancement du premier plan « Ensemble Simplifions », nous voici à l'aube d'une troisième étape du trajet de simplification administrative et d'administration électronique.

Ce nouveau plan « Ensemble Simplifions » s'inscrit dans un contexte marqué par des défis d'envergure comme le transfert des compétences lié à la 6ème réforme de l'Etat ou la rigueur budgétaire, qui impliquent de repenser en profondeur les services publics, pour les améliorer et renforcer la qualité proposée aux usagers.

Le contexte actuel est également marqué par des opportunités importantes, qui naissent à la fois du nouveau mécanisme de gouvernance que représente le contrat d'administration, de la nomination d'une nouvelle équipe dirigeante pour le Service Public de Wallonie (SPW), mais aussi des nouveaux potentiels qu'offrent les technologies numériques.

Ce nouveau plan de simplification propose donc une vision pragmatique et cohérente pour tirer le meilleur parti de ce contexte, en s'inscrivant dans les dynamiques mises en place par le Gouvernement wallon au travers de sa Déclaration de politique régionale (DPR), du Plan Marshall 4.0 et de la stratégie numérique. Il tire également les enseignements des plans précédents et en prolonge les effets.

En particulier, ce nouveau plan ne suit plus une logique de planification autonome comme cela fut le cas précédemment, mais est **une émanation du contrat d'administration du SPW et des contrats de gestion des principaux Organismes d'intérêt public (OIP)**, dans lesquels la dimension de simplification a été intégrée dès la conception. Ce plan de simplification administrative s'arc-boute dès lors totalement sur les priorités stratégiques des administrations.

Cet alignement est une avancée déterminante pour garantir la cohérence et la convergence des actions à tous les niveaux, et *in fine* l'atteinte de résultats probants. La vue globale que donne le plan de simplification apporte également plus que la somme des plans des administrations dont elle est issue. Nous pouvons ainsi présenter par public cible les principales lignes de force et la cohérence des principes directeurs transversaux.

Optimiser et améliorer la qualité des services offerts sont les priorités poursuivies, à travers **deux lignes de force stratégiques** que sont le **renforcement de l'orientation usager et le développement de l'administration 4.0**. Le présent document, structuré autour de ces deux axes, présente la stratégie de simplification administrative de la Wallonie. Il constitue le plan « Ensemble Simplifions 2016-2020[1] ».

En premier lieu, le plan « Ensemble Simplifions 2016-2020 » propose de renverser les perspectives et de **tourner l'administration vers ses usagers en tenant compte de la spécificité des publics cibles** (les citoyens, les entreprises, les pouvoirs locaux, le non-marchand et les fonctionnaires) pour transformer la culture administrative en une **culture de « services »**, intégrés et décloisonnés. L'objectif est d'améliorer l'expérience vécue par les usagers dans leurs interactions multiples avec l'administration.

[1] Dénommé également PES3

En second lieu, ce plan propose, dans la continuité du Plan Marshall 4.0 et de la stratégie numérique, de développer fortement les services numériques (administration 4.0).

Ces deux lignes de force se complètent l'une l'autre : l'orientation usager sort renforcée grâce à la mise en place de guichets électroniques et à l'extension de l'échange de données entre les administrations, de manière à les rendre accessibles et amener l'usager à ne plus devoir communiquer des informations que l'administration détiendrait par ailleurs.

Chaque administration contribue à son niveau à la réussite de projets transversaux ambitieux pour les différents publics cibles d'usagers et s'inscrit résolument comme acteur responsable en développant en interne une vraie culture de la simplification.

Ce nouveau plan est en outre conçu selon une démarche inclusive et participative, associant étroitement l'ensemble des administrations et OIP wallons d'une part, et les différents usagers de l'autre. Il propose une feuille de route réaliste pour simplifier les administrations wallonnes au bénéfice de tous, y compris des fonctionnaires eux-mêmes.

Les préoccupations des usagers ont quant à elles été relayées grâce à une écoute active, notamment au travers de rencontres de la simplification organisées en automne 2015.

Le plan « Ensemble Simplifions 2016-2020 » est coordonné par le Secrétariat général du SPW, via son équipe de simplification administrative et d'administration électronique, e-Wallonie-Bruxelles Simplification (eWBS). eWBS est une structure commune à la Wallonie et à la Fédération Wallonie-Bruxelles. À ce titre, elle veille à la complémentarité des politiques de simplification administrative et d'administration électronique dans ces deux niveaux de pouvoir, en adoptant le point de vue de l'usager.

STRATÉGIE

2 - Les lignes de force stratégiques

Ce nouveau plan « Ensemble Simplifions » s'articule autour de deux lignes de force stratégiques, complémentaires entre elles :

- L'orientation usager.
- L'administration 4.0, ou « numérique par défaut ».

2.1 - L'orientation usager

À ce jour encore, aux yeux de l'usager, l'offre des services publics reste trop souvent considérée comme un ensemble complexe, flou et difficile d'accès. L'usager se sent parfois perdu, ne sachant à qui s'adresser pour obtenir les informations et le soutien dont il a besoin. Il se peut ainsi qu'il ne bénéficie pas de services qui sont à sa disposition, ou auxquels il a droit, par simple ignorance de leur existence.

Pour envisager la simplification des services dans le cadre de « l'orientation usager », le point de départ est de comprendre ce que vivent les usagers :

- Qu'est-ce qui les amène à entrer en contact avec l'administration ?
- Quels sont leurs usages ?
- Quels sont leurs parcours concrets quand ils effectuent une démarche administrative ?

D'une manière imagée, il s'agit de se mettre à leur place… pour comprendre leurs attentes, leurs besoins et leurs (in)satisfactions.

En premier lieu, comprendre l'usager conduit ainsi à différencier les publics cibles. Les attentes des entreprises ne sont pas les mêmes que celles des citoyens, leurs usages et leurs contraintes non plus. Et, au-delà, un citoyen n'est pas l'autre… Les administrations doivent en outre tenir compte des fragilités de certains publics, que ce soit en termes de fracture numérique ou d'accès à l'information.

En matière d'orientation usager, la stratégie générale mise en place pour simplifier l'administration tient compte de cette différenciation par public cible, se base sur des méthodes pragmatiques de compréhension des besoins, et propose une série de projets structurants en réponse à ces besoins.

Il s'agit d'améliorer de manière structurelle et profonde la relation d'interaction des services publics wallons avec leurs usagers à l'horizon 2020.

2.1.1 - DIFFÉRENCIATION DES PUBLICS CIBLES

L'usager attend une prestation de service intégrée et centrée sur ses besoins. Il est par conséquent indispensable de s'appuyer sur une segmentation adéquate. Pour le plan 2016-2020, la division en publics cibles suivante est utilisée :

- Citoyens
- Entreprises
- Associations du secteur non-marchand
- Pouvoirs locaux
- Fonctionnaires

Ces publics cibles en sous-entendent d'autres, plus diversifiés, qui apparaissent également de manière plus ponctuelle et selon le contexte (comme, par exemple, les PME, les agriculteurs…).

Une stratégie par type d'usager

À partir des objectifs issus des différents plans applicables, le plan « Ensemble Simplifions 2016-2020 » établit une feuille de route spécifique pour chaque public cible. Cela permet une déclinaison plus pointue des objectifs globaux en fonction de ces différents publics et une lecture facilitée pour les représentants de chaque catégorie de bénéficiaires. Ces différentes déclinaisons de la stratégie de simplification par type d'usager sont présentées dans les chapitres suivants de ce plan.

Notons que ce nouveau plan considère le fonctionnaire en tant qu'usager à part entière de l'administration. En effet, au cours de sa carrière, le fonctionnaire, statutaire ou contractuel, est lui aussi confronté à un certain nombre de démarches et de procédures administratives au quotidien (demander une mutation, justifier un pointage…). Le formalisme requis pour effectuer certaines procédures paraît encore souvent assez lourd, voire coûteux, tant pour l'administration que pour l'intéressé.

Le fonctionnaire ne sera donc pas oublié dans l'administration du futur, qui doit lui permettre de faciliter la gestion de ses différentes tâches journalières mais aussi ses propres démarches.

2.1.2 - COMPRÉHENSION DES BESOINS

Grâce à l'identification des publics cibles, des représentants de différents groupes d'usagers ont été impliqués dans les réflexions sur la simplification de l'administration.

Le plan et les projets se construisent ainsi via une gouvernance participative. Différents mécanismes ont été mis en œuvre et continueront à l'être pendant la durée du plan pour améliorer la compréhension des besoins et attentes des différents types d'usagers par rapport à la prestation de service des administrations :

2.1.2.1 - MEMORANDA

Les attentes et besoins concrets des usagers ont été collectés notamment par la compilation des demandes exprimées au niveau de la simplification administrative au sein de nombreux memoranda. Selon les différents publics cibles, de nombreux documents ont été analysés tels que : les rapports du Médiateur, les memoranda de l'UWE, de l'UCM, d'Agoria, du CESW, de l'UVCW, de l'Unipso, de la Fédération des CPAS…

2.1.2.2 - LES RENCONTRES DE LA SIMPLIFICATION

Des « rencontres de la simplification » ont été organisées en septembre et octobre 2015 avec d'une part l'écoute des citoyens et, d'autre part, celle d'agents des administrations. Les thématiques abordées étaient centrées autour de trois thèmes :

1. Le développement de l'orientation clients/usagers
2. Le développement de l'administration électronique
3. La simplification continue de la réglementation et l'amélioration de la lisibilité des documents administratifs

Ces rencontres ont permis d'avoir une vision plus claire sur l'expression des demandes des citoyens et les préoccupations des agents de l'administration.

Les principales demandes formulées par les représentants de citoyens portaient sur :

- Plus de facilité pour contacter l'administration par téléphone, une meilleure continuité de service en cas d'absence de l'agent traitant. La demande était parfois simplement d'avoir quelqu'un qui réponde. Plus de proactivité de la part des fonctionnaires et un meilleur niveau de formation pour les matières traitées.
- Le maintien d'un contact humain et l'importance d'asseoir la notion de service public.
- La simplification de la communication dans un langage accessible aux citoyens.
- Le fait de rassurer en toute transparence l'utilisateur sur l'utilisation de ses données faite par l'administration.
- La prise de mesures spécifiques pour contrer les effets de la fracture numérique.

Les agents de l'administration, également questionnés sur ces trois thématiques, ont mis en avant :

- La nécessité d'améliorer l'orientation usager de l'administration.
- Les besoins de formation tant sur les savoir-faire que sur les savoir-être dans la relation avec les usagers.
- La nécessité d'adopter une approche multicanal, en adaptant la communication et l'accessibilité aux besoins spécifiques des citoyens (population précarisée, troisième âge, ruralité…).
- La nécessité d'harmoniser les procédures de travail et de miser sur la formation des agents.
- La communication à rendre plus lisible et à tester en partenariat avec des citoyens.
- L'intérêt de miser sur le partage de connaissances au sein de réseaux d'agents de la fonction publique.

2.1.2.3 - LES MÉTHODOLOGIES POUR ADOPTER LE POINT DE VUE DE L'USAGER

Pour connaître et comprendre l'usager, il convient d'abord de prendre de la distance par rapport à la logique administrative afin d'adopter son point de vue. Selon le contexte, les administrations wallonnes utilisent de nombreux outils et approches complémentaires :

- Des études, réalisées sous forme d'enquêtes, qui identifient les principales sources d'irritation des usagers.
- L'évaluation permanente – lors de chaque contact pris « en première ligne » – de leurs attentes, leurs besoins et leurs (in)satisfactions.
- La méthode des « persona », qui recourent à 37 usagers fictifs, avec leurs projets, leur attitude plutôt technophile ou technophobe, les canaux d'information qu'ils privilégient, ainsi que leurs rapports avec l'administration.
- Les parcours usager, qui identifient notamment les difficultés concrètes rencontrées par un usager lors de ses démarches administratives. Ils recensent, étape par étape, les causes de ces complexités afin d'identifier les actions d'amélioration à apporter pour permettre à l'usager de vivre une expérience simplifiée et fluide.
- Les scénarii usager, qui permettent de décrire la motivation de l'usager. Il s'agit de la raison pour laquelle un usager va un jour entrer en contact avec l'administration car il ne le fait jamais par hasard. Il est ainsi possible d'exprimer le besoin de l'usager sous la forme d'une histoire.
- …

La mise en place, au sein des principales institutions publiques, de méthodologies visant à adopter le point de vue de l'usager constitue l'une des priorités du plan. Un accompagnement est proposé à cette fin par eWBS.

2.1.3 - PROJETS STRUCTURANT L'ORIENTATION USAGER

Les études en la matière montrent que la satisfaction des usagers résulte d'éléments objectifs et mesurables, mais aussi d'une appréciation subjective de certaines qualités attendues. Citons par exemple l'accessibilité pour tous, la fiabilité, la clarté, la ponctualité, la transparence, la prévisibilité, la disponibilité, la convivialité…

La qualité de l'accueil en première ligne, dans les services centraux ou décentralisés, sur les différents sites web ou au niveau des call-center, est à cet égard déterminante. Ces services de première ligne répondent quotidiennement aux demandes concrètes des usagers, qui peuvent concerner tous les sujets.

Chacun des canaux d'interaction doit donc présenter un niveau de qualité élevé et, idéalement, la prestation de services doit tenir compte des canaux privilégiés des usagers, et de ceux qui sont les plus efficaces en fonction des démarches concernées. Il est en effet parfois plus simple de se renseigner auprès d'un spécialiste que sur internet, tout comme il peut être plus facile d'introduire une plainte via internet que par courrier.

Du point de vue des usagers, l'enjeu de la simplification administrative pour les administrations est finalement de présenter une offre de services facilement accessible, lisible, claire, intuitive et tenant compte de la fracture numérique.

L'usager ne se préoccupe pas de savoir quelle administration est compétente pour un domaine spécifique. Confronté à un problème concret, il tente simplement de trouver une solution pratique, la plus avantageuse et efficace possible.

Ceci implique de travailler au décloisonnement et à la transversalité entre entités, afin de présenter aux usagers, selon leur point de vue et les démarches administratives qu'ils sont amenés à entreprendre, une offre de services plus claire, peu importe l'administration chargée de sa prestation.

En termes de projets structurants, ce décloisonnement repose principalement sur :

1. La mise en place d'une « première ligne » unique prenant en charge les interactions des usagers avec les administrations selon différentes modalités : un call-center, des guichets physiques, un guichet web unique.
2. La gestion centralisée dans un « catalogue des démarches » de l'information sur les démarches administratives, qui est diffusé vers les usagers via chacun des canaux.
3. La rationalisation, l'harmonisation et la simplification de dispositifs analogues entre eux.
4. La formation des agents à l'accueil, à l'orientation usager et à la simplification.

2.1.3.1 - LA MISE EN PLACE D'UNE PREMIÈRE LIGNE « MULTICANAL »

La nouvelle administration se veut être avant tout une administration proche de ses usagers. À cet égard, l'orientation usager implique de mettre en place une interface unique entre les administrations et ses usagers dans une logique décloisonnée.

L'approche multicanal prend ici tout son sens car des canaux de communication différents peuvent être privilégiés en fonction des divers publics cibles et de leurs besoins spécifiques. On peut par exemple imaginer le développement d'applications mobiles pour les citoyens, tout en développant le contact humain à travers des « maisons du citoyen » pour ceux qui en ont besoin ou encore opter pour l'utilisation renforcée de l'intranet pour les fonctionnaires…

Il s'agit donc d'optimiser la palette des canaux d'interactions dans une optique multicanal. Soit renforcer et mettre en cohérence les capacités des administrations en termes de points de contact et outils de première ligne, qui doivent permettre une gestion cohérente et harmonisée des différents « moments d'interactions » entre les usagers et l'administration.

En effet, lorsqu'un usager effectue une démarche administrative, il interagit avec l'administration à différents moments :

- Recherche d'informations sur une démarche, une obligation ou un droit
- Introduction de dossier
- Suivi de l'avancement du dossier
- Réception de la prestation de service
- Introduction de recours éventuel
- Introduction d'une plainte éventuelle
- …

Du point de vue de l'usager, ces différents moments d'interaction font bien partie d'un même parcours administratif, lié à l'accomplissement d'une démarche administrative particulière. Or, à l'heure actuelle, la situation est très hétérogène et s'apparente parfois à un parcours du combattant. Et pour un même parcours administratif, certains moments d'interaction présentent des possibilités « multicanal » et d'autres pas.

L'objectif est de permettre aux usagers de réaliser leurs parcours administratifs – prioritaires – en utilisant différents canaux d'interaction : se renseigner par téléphone ou dans un Espace Wallonie, introduire son dossier via le portail wallonie.be en se faisant aider au besoin dans un Espace Wallonie, contacter le 1718 pour savoir où le dossier en est ou demander de l'aide...

Ce renforcement des capacités « multicanal » répond notamment aux défis de l'accessibilité, de la disponibilité, de la prise en compte des publics fragilisés… Les administrations doivent être en mesure d'assurer le suivi de ces diverses interactions quel que soit le canal emprunté par l'usager, et sans lui demander de réexpliquer les informations qu'il a déjà fournies via un canal ou un autre.

Une première ligne « multicanal » implique dès lors également de renforcer la complémentarité de ces différents canaux, par exemple :

- Les agents des espaces Wallonie aident les visiteurs à créer leur espace personnel sur le guichet web.
- Les agents du 1718 peuvent aider les usagers à retrouver un formulaire électronique qu'ils ont déjà initié mais ne retrouvent plus.
- La promotion de telle ou telle démarche est faite conjointement dans les guichets physiques, au 1718 et sur le portail web.
- Les renseignements fournis par un usager lors d'un contact au call-center sont accessibles pour les différents fonctionnaires qui peuvent intervenir en première ligne.
- …

De nombreuses initiatives existent déjà et constituent le socle sur lequel sera construite cette approche multicanal cohérente.

2.1.3.2 - UN CATALOGUE COMMUN DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Les usagers des services publics ont besoin d'accéder à une information claire, cohérente et à jour sur les services proposés par leurs administrations.

Cela est rendu possible via la mise en œuvre d'un catalogue centralisé des démarches administratives qui transcende les nombreuses institutions et départements, c'est-à-dire qui regroupe un ensemble de démarches, toutes administrations confondues. Ce catalogue est ensuite rendu accessible aux différents services de première ligne (guichets physiques, call-center, sites web), permettant ainsi la mise en place d'une première ligne « muliticanal » d'informations à destination des publics cibles.

Ce catalogue centralisé des démarches administratives alimente déjà à l'heure actuelle plusieurs portails de première ligne (wallonie.be, infos-entreprises.be, federation-wallonie-bruxelles.be, emploi.wallonie.be). Il présente un inventaire des services offerts par les pouvoirs publics de l'espace francophone et les démarches qui y sont reprises sont présentées selon une logique orientée usager.

Un certain nombre de démarches administratives sont donc déjà documentées et le travail va se poursuivre pour renforcer ce catalogue qui illustre et donne accès à l'offre de services des administrations, et ce via des canaux multiples d'information.

Ce catalogue sera tenu à jour par les différentes administrations concernées. Il deviendra la référence officielle reconnue (source authentique) afin d'en garantir l'unicité et la meilleure mise à jour possible.

2.1.3.3 - SIMPLIFIER ET RATIONNALISER LES DISPOSITIFS EN LIEN AVEC LES BESOINS DES USAGERS

Les processus administratifs, l'organisation humaine et la culture interne au sein du service public sont des facteurs qui façonnent totalement la prestation de service et le parcours des usagers dans leurs démarches administratives.

Orienter l'administration vers ses usagers implique donc inévitablement de faire évoluer la culture, de transformer les modes de travail, de proposer des offres de formations adéquates aux fonctionnaires, d'améliorer les méthodes de gestion, d'informatiser les métiers, et de piloter ces changements.

La volonté des administrations de simplifier des démarches spécifiques est exprimée dans de nombreux contextes. Un effort important est ainsi consacré à la rationalisation de dispositifs « analogues entre eux », tels que les divers systèmes de primes au logement, à la rénovation…, ou encore les aides aux entreprises et à l'emploi. Une fois un premier diagnostic effectué, la simplification d'un dispositif peut faire appel à différents types d'outils et d'expertises comme :

- L'analyse, l'harmonisation et la simplification des processus
- L'amélioration de la réglementation sur le fond et la lisibilité (simplification par le droit)
- L'examen de la nécessité des pièces justificatives (principe de confiance, analyse des pièces probantes)
- …

La dématérialisation peut ensuite le cas échéant venir compléter ce chemin, notamment via la dématérialisation des formulaires et des flux de documents, le recours aux sources de données authentiques pour l'implémentation du principe de la collecte unique des données (ou principe « *only once* »[2]) et l'implémentation de la traçabilité, des paiements électroniques…

Une amélioration continue

Cette amélioration continue de la gestion administrative permet des gains de productivité et *in fine* l'allègement des charges administratives subies par les usagers, tout en améliorant la qualité à travers, par exemple, la réduction des délais de traitement et de paiement.

[2] Celui-ci consiste à ne pas demander à l'usager de communiquer à nouveau des données qu'il a déjà préalablement communiquées à une autre administration (exemple : la composition de ménage).

2.1.3.4 - FORMATION DES AGENTS DE PREMIÈRE LIGNE ET FORMATION À L'ORIENTATION USAGER

Afin de mener à bien les différents projets de simplification, il est essentiel que les mandataires et les fonctionnaires généraux puissent s'appuyer sur des agents ayant une vision transversale de la stratégie et de l'ensemble des projets.

Dans cette optique, une offre de formations spécifiques à la simplification administrative et à l'orientation usager est mise en place via l'Ecole d'Administration Publique Wallonie-Bruxelles (EAP).

Qui plus est, la qualité de l'accueil en première ligne dépend fortement des agents qui tous les jours sont en contact avec les usagers. Une formation à l'accueil est également mise en place à l'EAP pour ces agents.

2.1.4 - ÉVALUATION CONTINUE AUPRÈS DES USAGERS

La satisfaction des usagers qui entrent en interaction avec les services publics wallons via la première ligne de contact « multicanal » sera évaluée, quel que soit le canal utilisé. Les résultats seront consolidés et exploités dans une perspective d'amélioration continue et de simplification administrative.

L'objectif est de produire une vue compréhensible sur le type d'utilisation qui est fait des services publics par les usagers :

- Quelles démarches sont les plus initiées par les usagers ?
- Via quels canaux ? Et dans quelle proportion pour chaque canal ?
- Combien sont réalisées par l'administration dans les délais/hors délai ?
- Lesquelles et combien font l'objet de plaintes ?
- Lesquelles sont jugées satisfaisantes/insatisfaisantes ? Pourquoi ?
- …

Cette évaluation permettra à son tour de développer une analyse des besoins prioritaires pour chaque type d'usager :

- Quelles démarches doivent être améliorées ? En quoi doivent-elles l'être ?
- Quelles sont les attentes du secteur ?
- …

2.2 - L'administration 4.0, numérique par défaut

La « transformation numérique » nous invite à repenser nos processus de travail – et les objectifs métiers qu'ils poursuivent – en tenant compte des potentialités offertes par les technologies.

Il ne s'agit donc pas d'informatiser l'existant, mais de transformer l'existant en tenant compte des possibilités nouvelles en termes :

- d'échange de données
- d'exploitation des grands volumes de données numériques (approche appellée *big data*)
- d'outils d'aide à la décision *(business intelligence*)
- de géolocalisation
- de portabilité
- de mobilité
- d'interopérabilité
- …

Ces enjeux sont traduits par le Gouvernement wallon dans le Plan Marshall 4.0 et la stratégie numérique de la Wallonie. Le plan Ensemble Simplifions en constitue un prolongement.

Le 29 mai 2015, le Gouvernement wallon a adopté son nouveau Plan Marshall 4.0, un clin d'œil à la 4e révolution industrielle, celle du numérique (après la vapeur, l'électricité et l'automatisation).

Ce plan est structuré autour de 5 axes dont le dernier s'intitule : « Soutenir l'innovation numérique ». On y retrouve l'objectif « Développer l'administration 4.0 » qui est défini de la manière suivante : « *Il s'agira de faire du numérique un facteur de simplification de l'administration. Le potentiel offert par les outils numériques doit être exploité pour modifier les manières de travailler dans les administrations et simplifier les démarches administratives des citoyens, des entreprises et du monde associatif. Il conviendra toutefois d'accorder une attention particulière aux couches de la population les plus fragilisées et aux personnes qui ne disposent pas d'un accès aux nouvelles technologies*[3] ».

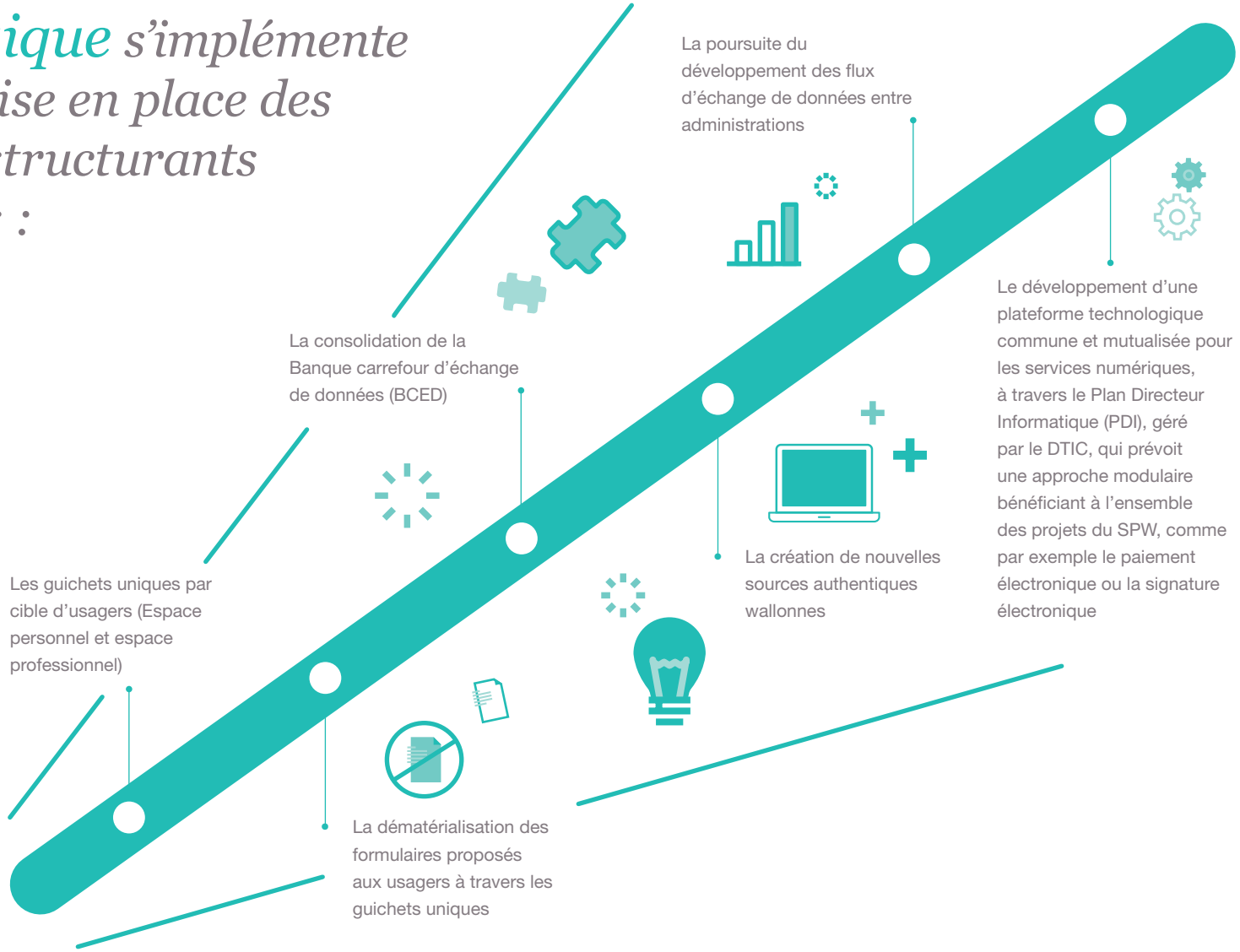
Le 10 décembre 2015, le Gouvernement présentait la stratégie numérique de la Wallonie, dans le prolongement de l'axe 5 du Plan Marshall 4.0. Avec « ses 5 thèmes, ses 9 objectifs stratégiques, et ses 23 axes de développement prioritaires », elle constitue la feuille de route en matière de politique numérique wallonne, afin de « *faire de la Wallonie un territoire connecté et intelligent, où l'innovation numérique est au service de l'ouverture des services publics et du bien-être des citoyens*[4] »

L'administration 4.0 implique la mise en place de nouveaux outils numériques supportant la démarche de simplification. Elle vise avant tout à transformer en profondeur la manière de travailler dans les administrations et à instaurer une culture « numérique par défaut » au sein de l'administration.

Dans cette nouvelle administration, la voie numérique est favorisée sans pour autant oublier les canaux classiques : 1718, guichets d'information… Cela montre bien la complémentarité entre les deux lignes de force stratégiques qui sous-tendent ce nouveau plan.

[3] Plan Marshall 4.0, p. 33 • [4] Plan du numérique, p. 11 et p. 14

Cette ligne de force stratégique s'implémente via la mise en place des projets structurants suivants :



Ces projets structurants renforcent l'administration numérique et les capacités de mener une approche « numérique par défaut ». Ils permettent ainsi de créer un cadre pour accélérer la concrétisation des projets spécifiques liés à des démarches particulières car ils renforcent la capacité des administrations de se tourner – plus vite et plus efficacement – vers leurs usagers, et dès lors de satisfaire leurs attentes.

Au-delà, le développement d'une approche centrée sur l'information et les données (*Data-centric*) par rapport aux usagers (notamment via la définition de profils par type d'usagers dans l'Espace personnel[5]), la structuration de modèles de données et le développement de nouvelles sources authentiques, sont des leviers importants de modernisation continue et progressive des systèmes d'information des administrations.

Enfin, l'administration 4.0 implique également l'extension progressive des services numériques via des applications mobiles pour smartphones et tablettes, tant pour les fonctionnaires que pour certains usagers. Cette nouvelle offre de services peut notamment reposer sur une politique de données ouvertes (*Open-data*).

[5] L' « Espace personnel » est un guichet électronique, constituant un espace centralisé, qui permet à un usager de piloter en ligne ses interactions avec l'administration. Il est disponible sur le portail wallonie.be depuis le printemps 2012.

2.2.1 - LES GUICHETS UNIQUES

L'Espace personnel, mis en ligne au printemps 2012 sur www.wallonie.be, regroupe déjà au sein d'un guichet unique plus de 150 démarches dématérialisées.

Les démarches administratives des différentes institutions deviennent ainsi accessibles via un espace unique qui apporte de nombreux avantages et s'articule de manière cohérente dans la stratégie « multicanal » des administrations.

Dans les prochaines années, les guichets uniques vont se généraliser pour les différents publics cibles en s'appuyant sur de nouvelles fonctionnalités qui seront mises en place progressivement dans l'Espace personnel :

- Gérer de manière sécurisée les identités et les accès.
- Offrir un système dynamique de gestion des dossiers permettant de réaliser plus simplement des démarches complexes en ligne.
- Mettre à disposition des données provenant de sources authentiques, pour pré-remplir les formulaires électroniques et permettre leur consultation par l'usager.
- Permettre le paiement électronique d'une démarche administrative le nécessitant.
- Permettre aux usagers d'initier leurs démarches administratives et d'en assurer un suivi en ligne, complet, détaillé et personnalisé, s'appuyant sur la traçabilité des dossiers à chaque étape de traitement.
- Créer un canal de communication privilégié entre l'usager et l'administration en permettant à cette dernière d'envoyer électroniquement des documents officiels sur une boîte mail sécurisée.
- Constituer un profil réutilisable permettant à l'usager de ne fournir qu'une seule fois ses données et ses documents aux administrations et qui servira de base pour lui proposer des démarches adaptées à sa ou ses situations (profil Privé, Entreprise ou Agent traitant).
- Améliorer la diffusion de l'information et l'accessibilité aux démarches en implémentant un système d'alertes et de newsletters.
- Archiver et réutiliser aisément des documents administratifs demandés fréquemment par l'administration.
- Faciliter, renforcer et diversifier le service de signature électronique.

2.2.2 - DÉMATÉRIALISER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES PRIORITAIRES

La nécessaire complémentarité de la dématérialisation et de la simplification est aujourd'hui largement reconnue et figure dans les priorités des administrations.

La dématérialisation recèle encore un grand potentiel de croissance. En effet, si on tient compte des démarches administratives transactionnelles identifiées aujourd'hui, les niveaux actuels de dématérialisation (c'est-à-dire les démarches disponibles dans l'Espace personnel) ne dépassent pas encore le cap des 50% du nombre total de démarches.

Par ailleurs, si l'on considère l'usage réel des formulaires électroniques, leur existence n'implique pas encore forcément leur utilisation par les usagers. Le taux de pénétration moyen de l'électronique par rapport au papier n'était estimé qu'à 27% fin 2014.

Face à ce double constat, un effort important est prévu pour dématérialiser les principales démarches qui touchent le plus fréquemment les usagers ou les fonctionnaires. Citons à titre d'exemple la dématérialisation des permis d'environnement, permis uniques et permis d'urbanisme, la dématérialisation de la gestion des marchés publics ou la facturation électronique.

Au-delà de la dématérialisation, un travail d'information auprès des usagers et des fonctionnaires est nécessaire pour les inciter à utiliser la voie dématérialisée, dans une logique « numérique par défaut ».

2.2.3 - CRÉER LES PREMIÈRES SOURCES AUTHENTIQUES (SA) WALLONNES POUR RENFORCER LES ÉCHANGES DE DONNÉES ENTRE ADMINISTRATIONS

L'échange de données entre les administrations représente un pilier fondamental de la simplification et permet l'application du principe du « *only once* ». Celui-ci postule que, grâce à l'échange de données, l'usager ne doit communiquer qu'une seule fois la même information aux différentes administrations. Les données de référence sont stockées dans des sources authentiques certifiées et il revient aux administrations qui en ont besoin de collecter l'information auprès de la source authentique et plus auprès de l'usager.

Au sein d'eWBS, la Banque Carrefour d'Echange de Données (BCED) travaille avec différentes administrations à la mise en place de nouvelles sources authentiques[5] ou banques de données issues de sources authentiques wallonnes ou de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Celles-ci viendront améliorer grandement la capacité d'échange de données entre administrations et permettront un allègement important des charges administratives qui pèsent tant sur les usagers que sur les administrations.

Avec la création de nouvelles sources authentiques, le patrimoine numérique public est développé et valorisé largement pour toutes les administrations, et leur permet d'avoir une meilleure lisibilité factuelle et prospective des interventions de la Wallonie au bénéfice de ses différents usagers.

En Wallonie, le « Cadastre de l'emploi non marchand (CENM) », qui vise à avoir une vue claire et transversale du nombre de travailleurs et des spécificités du secteur, constitue la première concrétisation dans ce domaine.

[5] Nous comprenons ici le terme Banque de Données issue de Sources Authentiques au sens où le définit l'Accord de coopération du 23 mai 2013, à savoir une « *base de données instituée par une disposition décrétale, regroupant un ensemble de données issues de sources authentiques ou de liens entre des données issues de sources authentiques et dont la collecte, le stockage, la mise à jour et la destruction sont assurés exclusivement par une autorité publique déterminée, appelée gestionnaire de banque de données issues de sources authentiques, et qui sont destinées à être réutilisées par les autorités publiques.* »

2.2.4 - DÉMULTIPLIER LES FLUX D'ÉCHANGE DE DONNÉES

Dans le développement de l'échange de données, la BCED joue également une fonction de tiers de confiance entre l'ensemble des données authentiques disponibles auprès des autres niveaux de pouvoir (principalement le niveau fédéral) et la Wallonie ou la Fédération Wallonie-Bruxelles. Elle accompagne les administrations à travers les différentes étapes nécessaires pour obtenir l'accès effectif aux données dans le respect des dispositions légales et de la protection de la vie privée.

Multiplier toutes les possibilités d'échange

Le but est de continuer à démultiplier ces flux de données afin d'augmenter les possibilités d'échange entre les administrations. Cet enrichissement des échanges doit se faire à travers la garantie et la promotion de deux principes fondamentaux :

- **La transparence administrative :** l'usager doit avoir la possibilité de savoir de quelles données l'on dispose à son sujet, quels sont les échanges d'informations mis en place entre les administrations…
- **Le respect de la vie privée :** parallèlement à l'augmentation des échanges, il faut accroître le degré de protection de la vie privée et garantir que toute donnée est utilisée de manière raisonnable et à de bonnes fins.

2.2.5 - METTRE EN PLACE UN SOCLE INFORMATIQUE TRANSVERSAL ET MUTUALISÉ, ET MODERNISER L'INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE DU SPW DANS LE CADRE D'UN PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE

Le développement de l'administration numérique implique naturellement une informatique de pointe : performante, agile et sécurisée.

Pour permettre aux TIC d'être un facteur de réussite des grands projets portés par le SPW, le Département des technologies de l'information et de la communication (DTIC) du SPW a mis en œuvre un plan directeur informatique (PDI). Cette démarche améliore l'anticipation des besoins et l'allocation des ressources au développement de projets et services mutualisables.

Ce PDI constitue un outil de gestion précieux pour le DTIC et permet notamment la mise en place d'une feuille de route cohérente pour les projets informatiques orientés métier et IT.

Deux initiatives majeures sont prises en application du PDI pour renforcer les capacités IT du SPW et permettre l'implémentation d'une administration 4.0 :

- La mise à disposition pour les différentes directions générales d'un socle informatique transversal, basé sur des composants mutualisés et réutilisables dans différents contextes, pour supporter et accélérer la transition numérique des métiers administratifs, et généraliser la possibilité d'interactions numériques avec les citoyens et les organisations.
- La mise en place d'une infrastructure informatique « robuste et fiable », permettant également le développement de l'administration « mobile ».

Le secrétariat général et plusieurs directions générales s'inscrivent en tant que pilotes pour construire des projets d'envergure à partir de cette infrastructure mutualisée, notamment en ce qui concerne la gestion des aides à la recherche et des pôles de compétitivité, en matière de gestion des marchés publics, de facturation électronique, de permis d'environnement et permis unique, de fiscalité…

Les projets de simplification qui impliquent la dématérialisation des processus, la gestion électronique des documents, la signature électronique, l'utilisation de la *business intelligence*… pourront être construits sur la base de ce socle transversal, de manière plus rapide et plus agile.

MISE EN ŒUVRE

3 - La mise en œuvre du plan

Le plan de simplification administrative est le prolongement du contrat d'administration du SPW et des contrats de gestion des OIP. Il ne constitue donc pas un outil de pilotage supplémentaire et est amené à évoluer en fonction des plans des administrations, au gré de leurs évaluations successives.

Cet alignement stratégique entre le plan de simplification et les plans des administrations permet d'améliorer fortement les conditions d'élaboration et de mise en œuvre d'une stratégie de simplification administrative efficiente. L'inscription de la simplification administrative au cœur du contrat d'administration et des contrats de gestion des OIP permet d'assurer une cascade cohérente des objectifs stratégiques exprimés par les deux lignes de force vers les niveaux plus opérationnels et les projets.

L'assignation de la responsabilité pour la conduite des projets, ainsi que le dispositif de suivi, d'évaluation et de révision du plan en sortent également clarifiés.

3.1 - Les projets prioritaires de simplification

Les projets prioritaires de simplification sont donc issus du contrat d'administration du SPW et des contrats de gestion des OIP. Ceux-ci sont répartis en deux types :

- Les **projets transversaux** communs et structurants
- Les **projets spécifiques** à une ou plusieurs administrations

eWBS a référencé l'ensemble de ces projets. Cette liste sera mise à jour tout au long de la durée du plan, en fonction de l'évolution du contrat d'administration du SPW et des contrats de gestion des OIP.

Actuellement, eWBS a recensé pas moins de 150 projets au sein des administrations qui ont un impact direct ou indirect sur la simplification administrative. Cette liste constitue un énorme potentiel pour réduire la charge administrative globale qui pèse sur les usagers. Des exemples concrets de projets de simplification sont fournis ici à titre illustratif pour chaque public cible (cf. infra).

3.2 - Les gains de charges administratives comme indicateurs

Les administrations disposent d'une méthode (SCM Light[6]) afin d'estimer les gains de charges administratives d'un projet de simplification tant au niveau quantitatif (gains en euros par an) qu'au niveau qualitatif.

L'estimation quantitative ne permet pas de répondre à l'ensemble des perceptions négatives des usagers telles qu'elles peuvent remonter via les études de satisfaction ou l'étude d'un parcours usager. Le volet qualitatif y pallie en partie en donnant un score qualitatif à chaque projet de simplification.

Les gains de charges administratives (quantitatif et qualitatif) générés par chaque projet de simplification seront évalués et mesurés systématiquement à l'aide de la méthode SCM light quand elle s'applique. Cette approche permet, d'une part, de fixer un niveau de priorité et, d'autre part, d'objectiver l'affectation des moyens disponibles aux projets qui génèrent la plus grande amélioration.

L'estimation du gain de charges est réalisée au début de chaque projet afin de permettre une qualification et une priorisation. Elle est ensuite affinée en cours de projet. Une mesure finale permet d'identifier le gain de charges réel.

Une maîtrise globale des projets

Le SCM Light a été développé par eWBS afin de répondre au besoin de disposer d'une méthode pragmatique et généralisable. Il est actuellement soumis à une analyse universitaire complémentaire afin d'en consolider l'assise méthodologique.

3.3 - Les organes de pilotage et de suivi

Les actions liées à l'orientation usager et à l'administration 4.0 sont au cœur de plusieurs initiatives (Plan du numérique, PM 4.0, Contrat d'administration, Manifeste pour les PME). Les mêmes projets sont ainsi abordés à plusieurs endroits.

Afin de garantir l'avancement régulier et cohérent des différents projets transversaux, et étant donné les dépendances croisées entre ces différents projets transversaux d'une part, et entre les projets spécifiques et ces programmes transversaux d'autre part, il est primordial que les travaux au niveau de chacun des projets soient maîtrisés globalement.

La coordination de ces différents projets entre eux sera assurée par les **comités transversaux** mis en place pour le pilotage et le reporting du Contrat d'administration pour les objectifs stratégiques 1 (orientation usager) et 2 (administration électronique), dans le but d'éviter la multiplication des instances. Ces groupes seront élargis aux OIP concernés par des projets liés lorsque l'ordre du jour le requerra.

Ces comités superviseront les travaux au niveau « programme », en veillant à articuler de manière cohérente et coordonnée les différents projets transversaux, en tenant compte des dépendances croisées entre les différents projets.

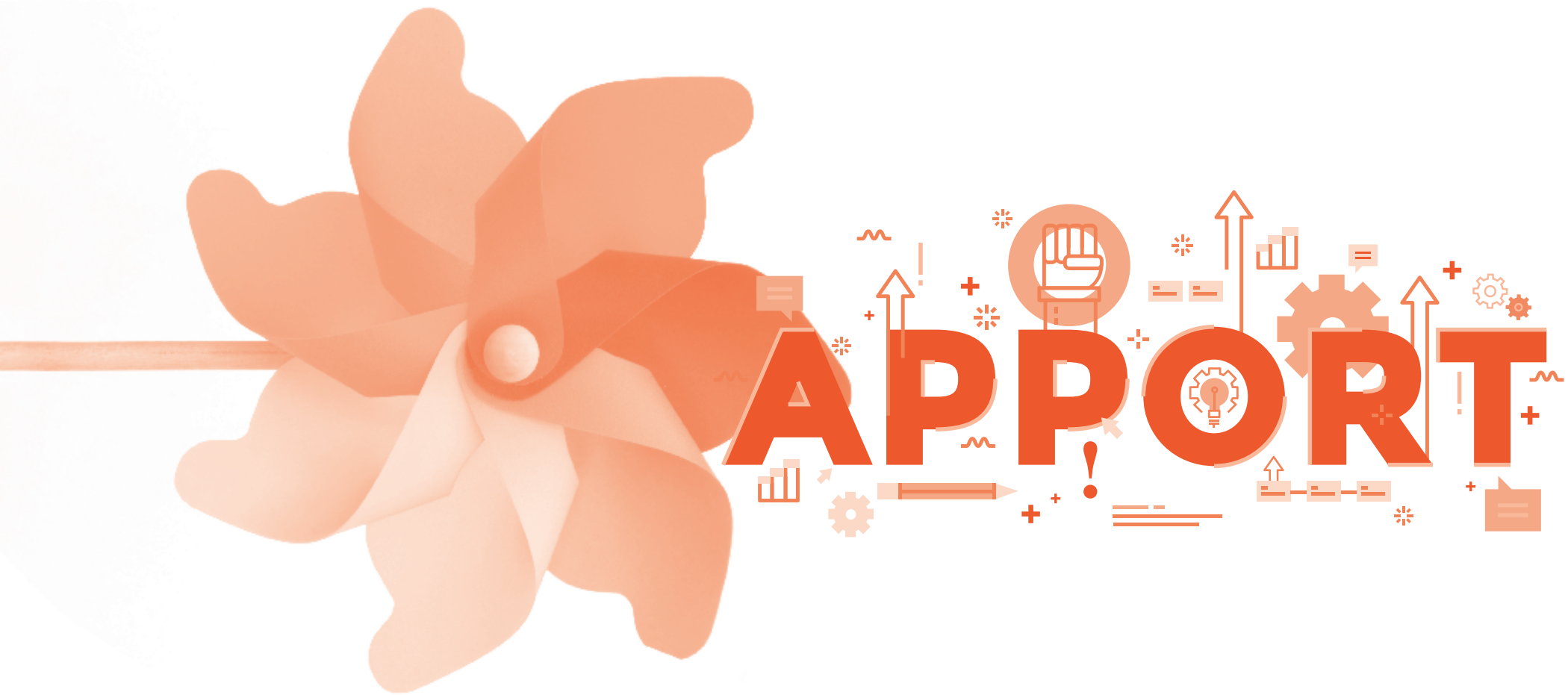
[6] Le Standard Cost Model (SCM) est un modèle européen d'estimation du coût des actes administratifs. eWBS en a fait une version allégée afin d'en faciliter l'utilisation tout en conservant les spécificités du modèle.

Ces projets transversaux étant portés par différents acteurs, à l'intersection de plusieurs administrations différentes, la mise en place de cette gouvernance à un niveau « programme » est nécessaire pour maîtriser les plannings, les périmètres et les coûts, limiter les risques et assurer la diffusion de l'information vers toutes les parties prenantes.

Le cadre de gouvernance se complète enfin par des **comités de pilotage** organisés au niveau de chacun des projets transversaux et spécifiques, selon les impératifs de gouvernance et les modalités prévues dans le contrat d'administration du SPW et les contrats de gestion des OIP.

3.4 - Le reporting

Au niveau du reporting, ce plan « Ensemble Simplifions 2016-2020 » s'appuie sur les méthodologies mises en place dans le cadre du contrat d'administration du SPW et des contrats de gestion des OIP. Le reporting du plan s'aligne donc sur le rapportage spécifique à chaque contrat.


APPORT

4 - L'apport d'eWBS

4.1 - Le diagnostic multidisciplinaire

Le travail de simplification est un travail complexe et multidisciplinaire, au croisement de différentes approches.

Il n'est pas simple de simplifier !

Le diagnostic multidisciplinaire permet d'identifier le type d'expertise requis pour simplifier au mieux les démarches administratives, en tenant compte de l'ensemble des outils et expertises de simplification mobilisables. Sur cette base, il est possible de prioriser et de dimensionner les ressources à affecter par les administrations ainsi que le travail de support nécessaire au niveau d'eWBS.

4.2 - Les expertises de la simplification

À travers le développement de ses expertises, eWBS se positionne comme fonction de support, en collaborant avec les administrations concernées. L'accent durant ce plan sera mis sur la démultiplication des expertises afin de rendre autant que possible les différents acteurs autonomes et de pouvoir s'appuyer sur un véritable réseau d'acteurs du changement au sein de l'administration.

Toute simplification de démarche administrative fait, en principe, préalablement l'objet d'un diagnostic de simplification, à travers plusieurs angles d'analyse et avec l'aide des outils dont dispose eWBS. Ce diagnostic permet de sélectionner les outils et méthodologies pertinents pour simplifier avec cohérence un dispositif administratif. Un plan de projet vient ensuite en mettre en œuvre la simplification.

Les domaines d'expertise de la simplification

Orientation usager	Charges administratives	Utilisation du droit
Optimisation des processus	Principe de confiance	Démarches et services en ligne
Partage de données	Sécurité et vie privée	Transparence administrative

4.3 - L'outil de pilotage

Les différents projets retenus pour le plan de simplification sont suivis à travers un outil de pilotage centralisé, qui permet de consulter facilement les projets en les regroupant par public-cible, thématique, ministre compétent, administration impliquée…

Cette vue présente le détail d'un ensemble de publics dont certains font partie des publics cibles principaux de ce plan.

368 projets encodés

162 prioritaires

85 génériques

192	Citoyens
192	Entreprises
134	Non-marchand
105	Pouvoirs locaux
126	Fonctionnaires
36	Intermédiaires
51	Enseignement
1	Autres

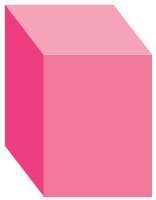
4.4 - L'essaimage de la simplification

Les projets de simplification administrative nécessitent souvent de travailler sur les différents aspects de la réalité administrative : la planification, la réglementation, le cadre, la gestion des ressources humaines et des compétences, la formation, les processus, l'informatique, la gestion des données ou des documents, la communication…

Que ce soit au stade de la définition du projet ou au moment de sa mise en œuvre, les administrations sont régulièrement confrontées à des pénuries de ressources humaines ayant les compétences en gestion de projet, gestion de changement ou la capacité d'articuler un projet avec la stratégie d'ensemble de l'administration et l'évolution des ressources.

Pour assurer la réussite des projets, il est essentiel que les administrations développent progressivement ces expertises en interne. Après plusieurs années de développement des outils de simplification, eWBS organise à présent l'essaimage de la simplification auprès des différentes administrations, pour démultiplier les expertises et accélérer le processus de simplification.

Cet essaimage repose sur 4 piliers



Des **formations existantes** (via l'EAP) : orientation usager, initiation à la simplification administrative, mettre au point des formulaires de qualité…

Une **plateforme d'e-learning** (elearning.ensemblesimplifions.be) qui présente, dans une série de capsules vidéo, des cours pratiques pour initier aux différentes méthodes et outils courants de la simplification administrative.

Un **réseau de « correspondants simplif »** : chaque administration et OIP wallon a nommé en son sein un « correspondant simplif », qui a pour double rôle d'être la personne de référence pour son administration en matière de simplification et d'être le relais des agents d'eWBS auprès de sa structure.

Une **plateforme de gestion des connaissances** permettant le partage de documents, d'études de référence… entre eWBS et les « correspondants simplif » : la « Simplif Academy ».

5 - Ensemble Simplifions pour… *les citoyens*

Le public cible des **citoyens** est le plus important en nombre avec plus de 3.500.000 bénéficiaires (la Wallonie et les bénéficiaires francophones habitant Bruxelles). Vu l'effet levier de ce nombre d'usagers, les gains de charges administratives ou les améliorations qualitatives des démarches peuvent rapidement avoir un impact important quant à la perception des services publics.

5.1 - Principaux enjeux

- Le **renforcement d'une approche « multicanal »** permettant de garantir la même qualité de service à tous quel que soit le mode d'interaction choisi (guichet physique, téléphone, site internet…) pour offrir à l'usager un service sur base de son mode d'interaction préféré.
- Le maintien d'un **contact humain** avec l'administration.
- La **lisibilité de l'information administrative** pour que la communication se fasse dans un langage qui reste accessible.
- L'intérêt de **ne pas devoir ré-encoder des informations** disponibles dans une autre administration.
- La **protection de la vie privée** et la transparence administrative.

5.2 - Principales priorités identifiées

5.2.1 - LA DÉMARCHE USAGER

- Analyser les manières dont les citoyens entrent en contact avec l'administration grâce à l'étude du parcours des usagers. Différents canaux seront sondés dans l'objectif d'améliorer les possibilités d'interactions avec l'administration et pour mieux répondre à d'éventuelles attentes plus spécifiques. Le 1718, le site wallonie.be et les Espaces Wallonie seront associés à cette démarche mettant le citoyen au centre des préoccupations de l'administration.
- Réserver une attention particulière à la manière dont sont gérées les demandes et les plaintes pour en améliorer le suivi et le délai de clôture.
- Mettre en place une source d'information sur les aides disponibles dans le cadre du Plan de lutte contre la pauvreté.

5.2.2 - SIMPLIFIER ET DÉMATÉRIALISER

- Enrichir le **catalogue des démarches en ligne**, pour faciliter la communication des démarches à accomplir par l'usager, et le guider le cas échéant vers un formulaire intelligent pour lui permettre de réaliser sa démarche en ligne.

  À titre d'exemples : des démarches fréquemment utilisées par les citoyens en matière de logement, d'énergie, de demandes de permis seront ainsi dématérialisées. Ou encore, la recherche de stage pour les formations en alternance qui sera également simplifiée via l'utilisation d'un portail unique.

- **Développer de nouvelles fonctionnalités au sein de l'Espace personnel** pour améliorer la communication et le suivi vis-à-vis du citoyen.

  À titre d'exemples : informer le citoyen de l'**évolution d'un dossier** d'indemnisation lié aux dégâts des routes. Ou encore, des données liées à la fiscalité qui pourront être suivies à travers ce guichet unique.

5.2.3 - INTENSIFIER L'ÉCHANGE DE DONNÉES

- Recourir à l'usage des **données authentiques reprenant les informations utiles liées aux citoyens** afin de leur faciliter la vie ainsi que celle des administrations.

  À titre d'exemples : on peut citer la suppression d'une attestation papier pour les personnes en situation de handicap remplacée par un flux de données qui produit l'information automatiquement. Ou encore, la mise en place d'une source authentique reprenant les informations utiles liées aux élèves et aux diplômes.

Parmi les nombreux projets de simplification envisagés dans le Plan, voici déjà quelques exemples de réalisations concrètes pour 2016.

1. L'usager qui souhaite obtenir une aide à l'emploi pour engager du personnel, bénéficier de chèques formation pour son entreprise, ou entreprendre une démarche relative à l'emploi et à la formation auprès du SPW dispose d'une information complète, mise à jour et cohérente sur le nouveau portail « emploi.wallonie.be ». Il trouvera également une information identique sur le portail « wallonie.be ».

2. Les personnes en situation de handicap ne devront plus fournir d'attestation à l'AVIQ. Le SPF Sécurité Sociale et l'AVIQ s'échangeront les informations nécessaires automatiquement.

3. Tenant mieux compte de la diversité de ses usagers, l'administration fiscale wallonne se rend désormais plus accessible aux citoyens grâce à un numéro de téléphone et une adresse mail uniques, ainsi que de nouvelles permanences plus près de l'usager.

6 - Ensemble Simplifions pour… *les entreprises*

Le tissu économique wallon est essentiellement constitué de PME. 99% des entreprises wallonnes relèvent de cette catégorie. À savoir que les PME emploient plus de 78% des salariés du secteur privé et génèrent 18% du PIB. Celles-ci restent vulnérables, de par leur petite taille, aux enjeux de croissance et de compétitivité. En plus des difficultés de financement (capitalisation) et des investissements, la question des charges administratives constitue, aussi, un enjeu majeur.

Selon différentes enquêtes[7], les charges administratives incombant aux entreprises représentent une part importante du coût total des procédures administratives : 54,3 % contre 36,7 % pour les entreprises de taille moyenne et 9,0 % pour les grandes entreprises. Par ailleurs, la répartition du coût total selon le domaine de réglementation montre la prédominance des charges administratives générées par les dispositions en matière de fiscalité.

6.1 - Principaux enjeux

- La **simplification et la dématérialisation** des démarches les plus contraignantes (notamment les permis d'environnement et permis d'urbanisme) disponibles sur un **espace professionnel en ligne** avec une logique de **multicanal** (qui permet de garantir la même qualité de service à tous quel que soit le mode d'interaction choisi).
- L'**accès à l'information** ainsi que la **lisibilité** et la **visibilité** des aides publiques.
- La **consolidation** et le **regroupement** de toutes les aides dans une logique de « **portefeuille** ».
- Le recours au **partage de données** « *only once* » (principe de la collecte unique des données) ainsi que la labellisation des **données authentiques wallonnes**.
- La lisibilité et la participation des PME aux **marchés publics**.
- La réduction des **délais de traitement** et de **paiement** des marchés et des aides (instruction, octroi, liquidation).
- La **simplification** et l'**harmonisation de la réglementation** (principalement les **obligations** dans le domaine de l'environnement et de l'emploi, de la fiscalité régionale…).

6.2 - Principales priorités identifiées

6.2.1 - LA DÉMARCHE USAGER

Analyser les manières dont les **entreprises entrent en contact avec l'administration** afin de leur faciliter l'accès et d'organiser leur accompagnement spécialisé dans la durée.

6.2.2 - SIMPLIFIER ET DÉMATÉRIALISER

- Mettre en place un **guichet virtuel unique et intégré** avec une porte d'entrée unique (Portail infos-entreprises de l'AEI – Agence pour l'Entreprise & l'Innovation) afin de faciliter l'accès des PME aux aides et simplifier les interactions entre les PME et l'administration (accès aisé, lisibilité, multicanal, unicité et cohérence de contenu, expérience utilisateur et orientation usager).
- Proposer un **catalogue multicanal des démarches des services publics en ligne** via un guichet unique ouvert et distribué. Ce projet s'appuiera également sur deux projets transversaux structurants du plan « Ensemble Simplifions » (l'Espace personnel et le catalogue des démarches).
- Rationnaliser, simplifier et optimiser les aides en phase avec les besoins des entreprises (cycle de vie) dans une logique de « **portefeuille PME** » : harmoniser les processus d'instruction et de suivi d'octroi des aides, accélérer les délais d'instruction des aides (période entre la rentrée du dossier et sa validation).

[7] Bureau fédéral du Plan « Les charges administratives en Belgique pour l'année 2012 » – février 2014.

- Simplifier et rendre prioritaire la **digitalisation** de tout processus, notamment en identifiant chaque année un top 10 des démarches administratives les plus contraignantes pour les PME.
- Simplifier les procédures de **marchés publics** et **faciliter l'accès** des PME à ces derniers (lisibilité, assistance, réduction des délais d'octroi, accessibilité, instauration de critères de moyens plutôt que des demandes de références, voies de recours adaptées en cas de litiges…).
- Déployer l'**e-facturation** et réduire les **délais de paiement**.

6.2.3 - INTENSIFIER L'ÉCHANGE DE DONNÉES

- **Systématiser l'usage des données authentiques** en responsabilisant les administrations et pouvoirs locaux à leur utilisation et en réalisant un cadastre des données authentiques wallonnes disponibles.
- **Concrétiser** les projets de **Sources authentiques « entreprises wallonnes »**[8] (environnement, agriculture, géomatique, économie, recherche, innovation…) en mettant en place ce registre informatisé des données « entreprises » traitées et gérées par les administrations et OIP et en l'instituant en tant que Banque de Données issue de Sources Authentiques (BDSA).

[8] Concrètement, ces futures données authentiques, consolidées et croisées permettront *in fine* d'enrichir la signalétique générale des entreprises déjà disponible au sein de la BCE au niveau fédéral avec des données « wallonnes ». De cette manière, il sera possible de simplifier grandement la vie des entreprises et de l'administration, notamment en libérant les entreprises de devoir communiquer à de multiples reprises des données déjà connues de l'administration en supprimant la récolte directe de certaines données ou en pré-remplissant un maximum de champs de formulaires dématérialisés (comme les demandes de permis d'environnement, les informations à fournir dans le cadre de demandes de prime à l'investissement, à l'exportation ou aux aides à la recherche…). Cela épargnera donc aux entreprises de multiples démarches répétitives, sources de pertes de temps et d'argent importantes.

Parmi les nombreux projets de simplification envisagés dans le Plan, voici déjà quelques exemples de réalisations concrètes pour 2016.

1. Les entreprises de transport de déchets devant disposer d'une autorisation bénéficient de dossiers plus clairs et moins volumineux, ainsi que de délais de traitement des demandes raccourcis.

2. Pour déclarer leur superficie agricole, les 8.000 agriculteurs wallons ne devront plus compléter qu'un seul formulaire au lieu de deux, bénéficiant ainsi d'un travail de simplification et d'harmonisation de l'information.

3. Les sociétés qui souhaitent employer du personnel dans le cadre des titres-services pourront dorénavant le faire via un formulaire en ligne. Grâce au partage de données, une partie des informations relatives aux travailleurs seront accessibles automatiquement évitant ainsi de devoir les demander aux entreprises bénéficiaires.

4. Demander une prime à l'emploi en ligne, c'est déjà possible. Désormais, les employeurs bénéficieront d'un formulaire intelligent entièrement repensé, tirant parti des avancées en matière de partage de données entre administrations.

5. Les entreprises qui voudront obtenir un permis de travail pour leurs employés étrangers pourront dorénavant introduire leurs demandes en ligne.

7 - Ensemble Simplifions pour… *le non-marchand*

Le secteur **non-marchand**, dit aussi « secteur des entreprises à profit social », développe des services à finalité non lucrative qui répondent à des besoins essentiels de la population, tels que les soins de santé, l'hébergement des personnes handicapées, l'aide à domicile, l'éducation ou l'accueil de la petite enfance.

Un facteur de charges administratives important relève d'une grande quantité d'informations transmises par les employeurs du secteur aux différents services administratifs et aux OIP compétents, pour répondre aux besoins de calculs des subventions et vérifications des conditions de reconnaissance, d'agrément et d'autorisation. À l'heure actuelle, peu de liens existent pour assurer ces échanges d'information entre les administrations. La mise en place d'un « cadastre de l'emploi non-marchand » (CENM), qui vise à avoir une vue claire et transversale du nombre de travailleurs et des spécificités du secteur, permet de répondre à plusieurs objectifs comme la réduction des charges administratives, l'aide à la gestion, l'accès aux sources authentiques, le pilotage et l'évaluation des mesures.

7.1 - Principaux enjeux

- La mise en place du **cadastre de l'emploi non-marchand**.
- La mise en place ou la modification des **processus** (agrément, subventionnement, contrôle et évaluation).
- La simplification et/ou l'harmonisation des **réglementations**.
- La simplification et l'automatisation des **formulaires**.
- La récolte et le traitement des **données**.
- La mise en place ou la modification des **procédures de contrôle et d'évaluation**.

7.2 - Principales priorités identifiées

7.2.1 - SIMPLIFIER ET DÉMATÉRIALISER

- Rationnaliser, simplifier et optimiser les **aides à l'emploi**.
- Effectuer un travail d'harmonisation et de simplification au niveau du **processus « Subsidier »**.
- Assurer un accompagnement concernant les **matières transférées** dans le cadre de la 6e réforme de l'État.
- Étendre les dispositifs couverts par le **cadastre de l'emploi non-marchand**.

7.2.2 - INTENSIFIER L'ÉCHANGE DE DONNÉES

- Poursuivre et finaliser la mise en place de la **Banque de données issues de sources authentiques non-marchand** (Cadastre de l'emploi non-marchand).
- Mettre en place une **source authentique des citoyens en médiation de dettes** ou en règlement collectif de dettes. Cette source permettra d'automatiser certains droits dérivés comme par exemple le tarif social de l'énergie (projet du Plan de lutte contre la pauvreté).
- **Accélérer l'usage des données authentiques** en rendant obligatoire l'adoption de ces dernières par toutes les administrations publiques en Wallonie, en responsabilisant les administrations et pouvoirs locaux à leur utilisation (données fédérales et wallonnes), en réalisant un cadastre des données authentiques wallonnes disponibles et en réglant les problèmes juridiques ou techniques liés à ces dernières.

Parmi les nombreux projets de simplification envisagés dans le Plan, voici déjà quelques exemples de réalisations concrètes pour 2016.

1. Les missions régionales pour l'emploi (MIRE) bénéficiaient déjà des formulaires dématérialisés. Ils offriront désormais un pré-remplissage des données dans le cadre de leur rapport d'activités, de leur demande d'agrément et de leur plan d'action.

2. Les centres d'insertion socio-professionnelle peuvent introduire directement leur demande d'agrément via un formulaire dématérialisé bénéficiant d'un pré-remplissage des données déjà connues de l'administration, et qui remplace l'ancien formulaire papier.

3. Les associations de santé intégrée, les maisons d'accueil et de vie communautaire, ainsi que les services de médiation de dettes ne remplissent plus de fichier excel pour remettre leur décompte récapitulatif du personnel. Désormais ils bénéficient d'un formulaire dématérialisé bénéficiant d'un pré-remplissage des données déjà connues de l'administration.

4. Les associations et entreprises actives dans le secteur du non-marchand bénéficient d'un formulaire dématérialisé et pré-rempli pour la collecte des données relatives aux travailleurs du secteur, ce qui permet une répartition plus équitable des moyens attribués dans le cadre des accords du non-marchand. Ce formulaire est disponible de manière sécurisée dans leur Espace personnel sur le portail de la Wallonie.

8 - Ensemble Simplifions pour… *les pouvoirs locaux*

Les « **Pouvoirs locaux** » regroupent plusieurs acteurs tels que les communes (262), les provinces (5), les CPAS (262), les intercommunales (quelques 84 actives en Wallonie), les zones de police (72), les régies, les fabriques d'église…soit potentiellement plus de 700 acteurs en Wallonie.

En tant que niveau de pouvoir proche du citoyen, et en contact régulier avec les institutions régionales, les pouvoirs locaux constituent une charnière importante entre l'administration et ses usagers.

À cet égard, ils représentent assurément un public cible spécifique, au centre de différents types d'interactions.

8.1 - Principaux enjeux

- Le développement de l'administration numérique par une **standardisation** et une **interopérabilité** des différents outils informatiques, en assurant une concertation en amont avec les pouvoirs locaux dans le développement de ceux-ci.
- La **généralisation et l'intégration des données**, procédures et outils informatiques accessibles aux pouvoirs locaux, et la mise en place de moyens pour une réelle autonomie technique.
- La simplification des **procédures** d'introduction, d'étapes et de justification de subsides et la suppression des procédures d'appel à projets pour les subsides.
- **Une législation parcimonieuse** œuvrant dans un but constant de simplification administrative (tant envers le citoyen qu'envers les autres niveaux de pouvoir).
- La **transposition a minima des directives européennes**, c'est-à-dire en évitant d'ajouter aux exigences européennes des exigences fédérales ou wallonnes.
- La poursuite de l'allègement et de l'harmonisation des **règles de tutelle** (CPAS ; intercommunales).

8.2 - Principales priorités identifiées

8.2.1 - SIMPLIFIER ET DÉMATÉRIALISER

- Mettre en place un **guichet unique et intégré** avec une porte d'entrée unique afin de faciliter la soumission des dossiers par exemple en termes de marchés subsidiés, fournir un accès direct aux aides et simplifier les interactions entre les pouvoirs locaux et l'administration (accès aisé, lisibilité, multicanal, unicité et cohérence de contenu, expérience utilisateur et orientation usager).
- Proposer un **catalogue multicanal des services publics en ligne** via un guichet unique ouvert et distribué. Ce projet s'appuiera, également, sur le projet cadastre des subsides des pouvoirs locaux de la DGO5 et sur deux projets transversaux structurants du plan « Ensemble Simplifions » (l'Espace personnel et le catalogue des démarches).
- Rationnaliser, simplifier et optimiser le processus de subsides via notamment une analyse du **processus « autoriser et contrôler les subsides** aux pouvoirs locaux ».
- Poursuivre la **dématérialisation des formulaires** à destination des pouvoirs locaux.
- Poursuivre le processus de dématérialisation des **permis d'urbanisme et permis unique en concertation avec les pouvoirs locaux**.

8.2.2 - INTENSIFIER L'ÉCHANGE DE DONNÉES

Mettre en place une **Banque de données issues de sources authentiques des données pouvoirs locaux** (Cadastre des mandataires, Sources authentiques des données financières).

Parmi les nombreux projets de simplification envisagés dans le Plan, voici déjà quelques exemples de réalisations concrètes pour 2016.

1. La commune qui souhaite effectuer des travaux dans le cadre du « **Fonds régional pour les investissements communaux (FRIC)** » peut introduire son dossier électroniquement via un guichet unique centralisé. Les avantages offerts par cette dématérialisation sont un gain de temps et une diminution du volume de papier, ou encore le fait de procéder à un envoi unique.

2. Qu'il s'agisse de l'installation d'une citerne à mazout, d'un restaurant, ou encore d'un élevage bovin… les déclarations de permis d'environnement pour les établissements de classe 3 sont déjà introduites de manière électronique depuis janvier 2015. En 2016, les communes disposant des outils nécessaires pourront récupérer automatiquement l'ensemble des informations au sein de leur application informatique. Les quelque 10.000 dossiers annuels bénéficieront donc de nombreux avantages, dont un temps de traitement de dossier plus court et l'absence d'erreurs de réencodage.

3. L'administration améliore la transparence vis-à-vis des intercommunales souhaitant obtenir un subside en matière de gestion des déchets. L'information sur la manière dont ces subsides sont calculés et attribués a été retravaillée pour clarifier la situation et accélérer le traitement des demandes.

4. Pour 506 administrations locales, la mise à disposition d'un outil informatique permettant notamment de générer des tableaux de bord prospectifs dans le cadre du plan « e-Comptes » permettra une économie annuelle d'environ 2.500 jours/homme de travail manuel de collecte.

9 - Ensemble Simplifions pour… *les fonctionnaires*

Le Service public de Wallonie (SPW) et les OIP wallons comptent ensemble près de 20.000 membres du personnel. Ces fonctionnaires sont également des usagers des services publics pour tout ce qui relève de leur carrière, de leur statut ou encore de leur rémunération.

Les démarches jugées les plus complexes à entreprendre pour les fonctionnaires et celles qu'ils souhaitent voir simplifiées en priorité sont : l'inscription à une formation, le remboursement de frais, les procédures de promotion ou de mutation… Des mesures prioritaires ont été listées et concernent notamment l'accès à l'information, la mise en place d'un portail unique ou encore la diminution des délais.

Les efforts déjà réalisés doivent être poursuivis d'autant plus suite à la raréfaction des ressources humaines au sein de l'administration.

Le Gouvernement wallon exprime dans sa Déclaration de politique régionale sa volonté de rendre les procédures en matière de gestion des ressources humaines plus opérationnelles et plus efficaces. Le recrutement, l'engagement, la promotion, l'évaluation ou encore la formation sont autant de domaines pour lesquels des mesures doivent être mises en place pour accroître la performance des actions et l'efficience des processus.

Le Contrat d'administration entre le SPW et le Gouvernement wallon donne d'ailleurs une place centrale aux fonctionnaires. Un objectif stratégique transversal leur est en effet dédicacé avec pour but de fonder l'action du SPW sur des fonctionnaires compétents, impliqués et motivés. Cela passe par exemple par la mise en place, d'une gestion prévisionnelle des effectifs et des compétences, un développement optimal des agents pourra être ainsi assuré. Dans ce cadre, des projets sont planifiés tels que l'optimisation du parcours du fonctionnaire dans sa vie administrative, ou encore un système intégré de gestion des ressources humaines.

9.1 - Les principaux enjeux

- L'**accès à l'information** ainsi que la lisibilité et la visibilité des règles de fonction publique.
- La **dématérialisation** des démarches disponibles sur un Espace personnel avec une logique de **multicanal**, qui permet de garantir la même qualité de service à tous quel que soit le mode d'interaction choisi.
- La réduction des d**élais de traitement** des demandes en matière de fonction publique.
- La simplification et l'harmonisation des **processus** et procédures.

9.2 - Principales priorités identifiées

9.2.1 - LA DÉMARCHE USAGER

Améliorer le **parcours du fonctionnaire** dans ses démarches relatives à sa situation administrative et pécuniaire en termes d'efficacité, de clarté, de simplicité et de rapidité, et depuis son entrée à l'administration jusqu'à son départ.

9.2.2 - SIMPLIFIER ET DÉMATÉRIALISER

- **Simplifier les procédures, dématérialiser des formulaires** et autres demandes accessibles.
- Mettre en place un **guichet virtuel unique et intégré** avec une porte d'entrée unique afin de faciliter l'accès des fonctionnaires aux documents, formulaires et autres informations relatifs à leur propre situation administrative mais également à portée plus générale tels que les circulaires et règlements.
- Proposer un **catalogue multicanal des services en ligne** via un guichet unique ouvert et distribué.
- Simplifier et rendre prioritaire la **digitalisation de tout processus**.
- Améliorer et accélérer les procédures de changement d'**affectation** (mobilité, mutation, réaffectation, permutation) et de **promotion**.
- **Dématérialiser** les demandes de congé, les remboursements de frais divers…
- Mettre en place la **signature électronique**.

9.2.3 - INTENSIFIER L'ÉCHANGE DE DONNÉES

Accélérer l'usage des données accessibles dans les bases de données fédérales mais aussi internes.

Parmi les nombreux projets de simplification envisagés dans le Plan, voici déjà quelques exemples de réalisations concrètes pour 2016.

1. L'interface UlisWeb qui permet au fonctionnaire d'accéder aux informations relatives à sa situation administrative est enrichi de nouvelles fonctionnalités (pointages, chèques-repas, fiches traitement) et l'usage en est simplifié. Il disposera également d'un portail e-RH amélioré.

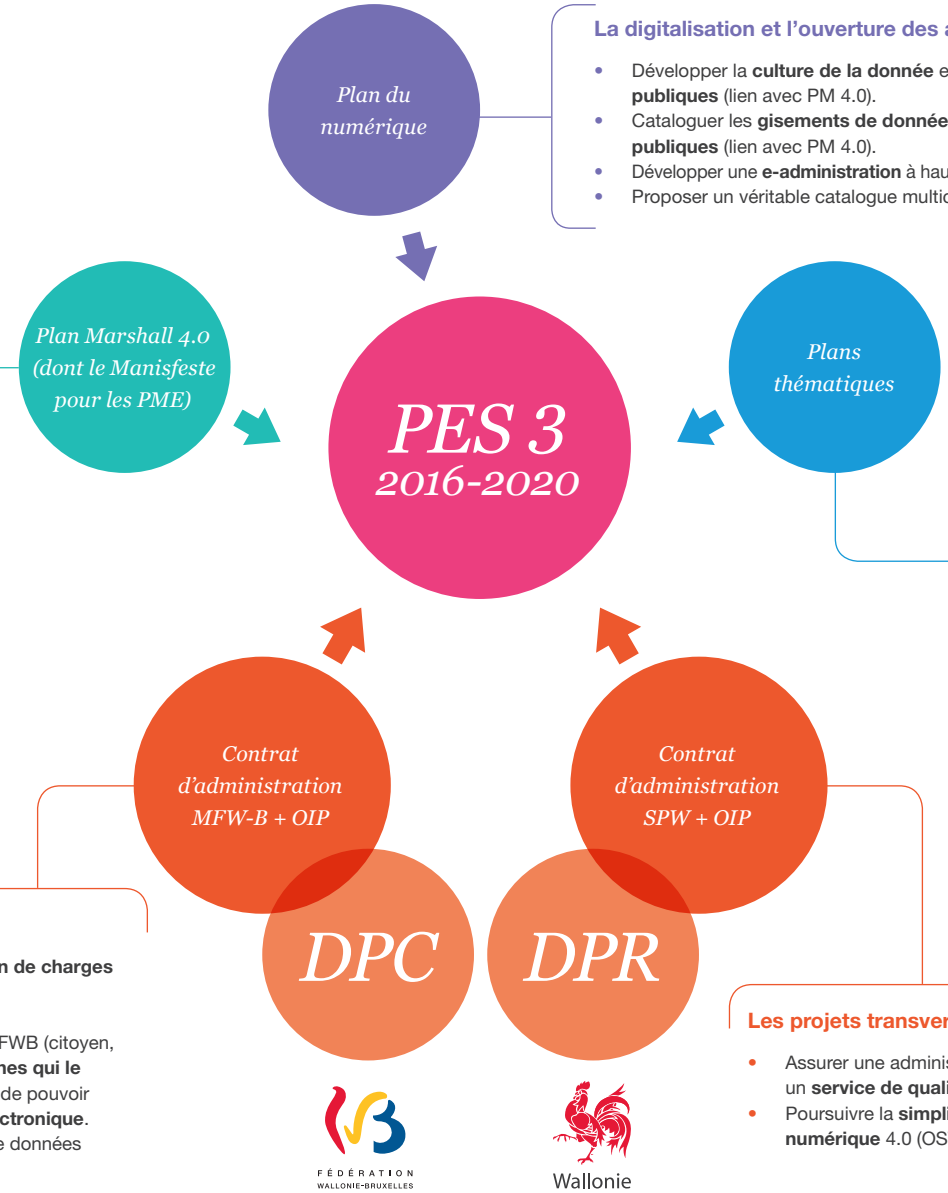
2. Le fonctionnaire dispose d'un nouveau portail lui permettant de développer ses compétences grâce à un accès facilité au catalogue de la bibliothèque ainsi qu'à la documentation (Bibliowall).

3. Les ingénieurs et techniciens du SPW auront accès à une nouvelle banque de données documentaire qui permettra d'augmenter encore la qualité de leur travail, tout en le facilitant.

4. Les fonctionnaires intéressés par une promotion ou souhaitant faire évoluer leur carrière via la mobilité ou la mutation pourront accéder à un site internet qui centralise toutes les offres disponibles. Ils pourront également être tenus informés, via une liste de diffusion, et déposer leur candidature en ligne.

5. Le candidat à une fonction au sein du SPW ne devra plus se déplacer pour obtenir un extrait de casier judiciaire pour compléter sa candidature. Le SPW pourra lui-même aller chercher les informations nécessaires auprès du SPF Justice.

10 - Annexe | Les interactions avec les différents plans



La digitalisation et l'ouverture des administrations

- Développer la **culture de la donnée** et mettre en œuvre une stratégie d'**ouverture des données publiques** (lien avec PM 4.0).
- Cataloguer les **gisements de données authentiques** et définir le **cadre d'usage des données publiques** (lien avec PM 4.0).
- Développer une **e-administration** à haute valeur ajoutée, centrée sur les **usagers** et au **service du client**.
- Proposer un véritable catalogue multicanal des services publics en ligne.

L'administration 4.0 avec la simplification comme fil conducteur

- Développer le **canal numérique** d'interaction avec les administrations
  - Catalogue des démarches
  - **Dématérialisation** des formulaires et des démarches
  - **Guichets électroniques uniques virtuels et intégrés** (lien avec Plan du numérique)
- Développer la **Banque carrefour d'échanges de données (BCED)**
  - Consolider l'offre de services de la BCED (nouveaux flux)
  - Développer de **nouvelles sources de données authentiques wallonnes** (BDSA) (lien avec Plan du Numérique)

Exemple : Plan de lutte contre la pauvreté

- Réaliser les objectifs de simplification identifiés dans le plan et **améliorer l'orientation usager** vers ce public cible spécifique (Axe 10).
- **Automatiser certains droits dérivés wallons** (lien avec PM 4.0 SA).
- Développer un **portail internet d'informations** « porte d'entrée d'informations » pour le public cible et les professionnels de première ligne sur les aides et sur la manière de les obtenir (lien avec PM 4.0 – catalogue des démarches et canal numérique).

Les dispositifs transversaux et spécifiques

- Soumettre les projets du contrat à une **mesure du gain de charges administratives** qu'ils pourraient permettre d'engendrer.
- Permettre à chacun des utilisateurs des services du MFWB (citoyen, enseignant, association…) d'avoir **accès aux démarches qui le concernent à travers l'Espace personnel** et à terme de pouvoir effectuer un maximum de ces démarches **par voie électronique**.
- Optimiser et déployer l'outil de gestion informatique de données de référence (mimesis).

Les projets transversaux et spécifiques

- Assurer une administration de proximité à l'**écoute des usagers**, dispensant un **service de qualité** et une **information pertinente** (OST 1).
- Poursuivre la **simplification administrative** et évoluer vers une **administration numérique** 4.0 (OST 2).

11 - Lexique

AEI	Agence pour l'Entreprise & l'Innovation
Agoria	Fédération des entreprises de l'industrie technologique
AVIQ	Agence pour une vie de qualité
AWIPH	Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées
BCE	Banque-carrefour des entreprises
BCED	Banque carrefour d'échange de données
BDSA	Banque de données issue de sources authentiques
CENM	Cadastre de l'emploi non marchand
CESW	Conseil économique et social de Wallonie
CPAS	Centre public d'action sociale
DB	Data base – Base de données
DPR	Déclaration de politique régionale
DTIC	Département des technologies de l'information et de la communication du SPW
EAP	Ecole d'administration publique Wallonie-Bruxelles
eWBS	e-Wallonie-Bruxelles Simplification
FRIC	Fonds régional d'investissements communaux
FW-B	Fédération Wallonie-Bruxelles
MFW-B	Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles
MIRE	Mission régionale pour l'emploi
OIP	Organisme d'intérêt public
OST	Objectif stratégique transversal
PDI	Plan Directeur Informatique
PES3	Plan « Ensemble Simplifions 2016-2020 » (le 3ème plan de Simplif)
PM4.0	Plan Marshall 4.0
SA	Source authentique
SCM	Standard Cost Model
SPF	Service public fédéral
SPW	Service public de Wallonie
TIC	Technologies de l'information et de la communication
UCM	Union des classes moyennes
UNIPSO	Union des entreprises à profit social
UVCW	Union des villes et communes de Wallonie
UWE	Union wallonne des entreprises

Ensemble Simplifions

e-Wallonie-Bruxelles Simplification

Plan « Ensemble Simplifions »

2016 - 2020

eWBS
Chaussée de Charleroi, 83 B
B-5000 Namur
Tél. : +32 (0)81 40 98 00
Fax : +32 (0)81 40 98 01

www.ensemblesimplifions.be
info@ensemblesimplifions.be