



Plan « Ensemble simplifions » 2010-2015

Bilan final 2015

Table des matières

1. Introduction	4
2. La refonte du plan et ses avancées	5
3. Les gains de charges administratives	5
3.1. Les gains globaux du plan	5
3.2. Les gains par public cible	6
3.2.1. Gains effectifs	6
3.2.2. Gains potentiels	7
3.2.3. Gains issus de notes d'opportunité	8
4. La BCED	9
4.1. Contribution de 37 millions d'euros par an aux gains de charges administratives (effectifs)	9
4.2. Mise en place de 85 flux de partage de données	10
4.3. Préparation de la constitution de 8 Sources Authentiques (SA) et Banques de données issues de sources authentiques (BDSA)	11
4.4. BCED : chronique d'une mise en œuvre réussie	12
5. Démarches en ligne	13
5.1. Espace personnel (wallonie.be)	13
5.2. Dématérialisation des démarches	14
5.2.1. Wallonie	14
5.2.2. Fédération Wallonie-Bruxelles	17
5.3. Création et déploiement du catalogue des démarches	18
6. Trois projets exemplaires	19
6.1. Le permis d'environnement classe 3	19
6.2. Les bourses d'étude	20

6.3. TEC-IT-EASY	21
7. Bilan des projets	21
7.1. Bilan de la réalisation des livrables	23
7.1.1. Récapitulatif des livrables réalisés (hors P22, P23 et P24)	23
7.1.2. Récapitulatif des livrables réalisés pour les projets P22, P23 et P24	23
8. Annexes	24

1. Introduction

Le 25 février 2010, le Gouvernement wallon et celui de de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) approuvaient le « Plan Simplification administrative et e-Gouvernement 2010-2014 ».

Ce plan est un prolongement du plan stratégique wallon "Simplification administrative, e-Gouvernement et Lisibilité " qui couvrait la période 2005-2009. Ce dernier comportait plusieurs centaines d'actions dont près de 70% ont produit pleinement leurs effets en 2009.

L'objectif prioritaire du Gouvernement wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles était de parvenir à réduire les charges administratives pour l'usager, tout en veillant à éviter autant que possible le transfert de ces charges vers les administrations.

Afin de susciter un maximum de synergies, une des principales innovations du plan 2010 – 2014 consistait en l'adoption d'un plan commun pour la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Wallonie.

Le plan « Ensemble simplifions » couvre deux domaines complémentaires : la simplification administrative et l'administration électronique. Par ce choix, les gouvernements renforcent les liens et les complémentarités qui existent entre la simplification et l'informatisation de l'État.

Suite à l'évaluation du plan à mi-parcours (réalisée en 2012 par la société Van Dijk Management Consultants), les gouvernements ont procédé à une révision majeure du plan « Ensemble simplifions » qui a été approuvée le 30 mai 2013.

Cette modification consistait à ne retenir que 44 projets prioritaires pour lesquels des résultats concrets, même partiels pourraient être atteints d'ici la fin de la législature (en 2014) et de privilégier les projets qui pourraient avoir un réel impact pour les usagers. Conséquence concrète : plusieurs centaines de projets contenus dans la version initiale du plan ne figurent plus dans la nouvelle version.

Les gouvernements ont confié l'exécution du plan « Ensemble simplifions » revu à e-Wallonie-Bruxelles Simplification (eWBS), la nouvelle structure commune à la FWB et à la Wallonie, créée en février 2013.

eWBS a été chargé en premier lieu de réaliser avec les administrations concernées des plans d'actions détaillés validés par les gouvernements.

Deux états d'avancement du plan ont été présentés par eWBS aux Gouvernements : en mars 2014 et en octobre 2014. Le reporting a également permis à chaque fois d'apporter certaines mises à jour du plan.

En 2014, les gouvernements ont finalement décidé de prolonger le plan « Ensemble simplifions » (PES) jusque fin 2015 afin de mieux articuler le prochain plan sur les échéances de planification de la nouvelle législature (contrats d'administration). La dénomination du plan a alors été actualisée de manière à intégrer sa prolongation d'un an.

Une première évaluation a été menée fin 2014 et a été présentée au Gouvernement wallon le 17 juin 2015.

Le présent document constitue une mise à jour du bilan effectué en 2014, complété sur base des résultats atteints fin 2015 de manière à ce que le lecteur puisse avoir une vue d'ensemble sur les réalisations du PES 2010-2015.

2. La refonte du plan et ses avancées

Le PES couvrait initialement la période 2010-2014. L'évaluation intermédiaire réalisée par le Bureau Van Dijk en 2012 (voir annexe 6) a amené à une refonte en profondeur du plan en mai 2013 en le restreignant à une liste de 44 projets prioritaires.

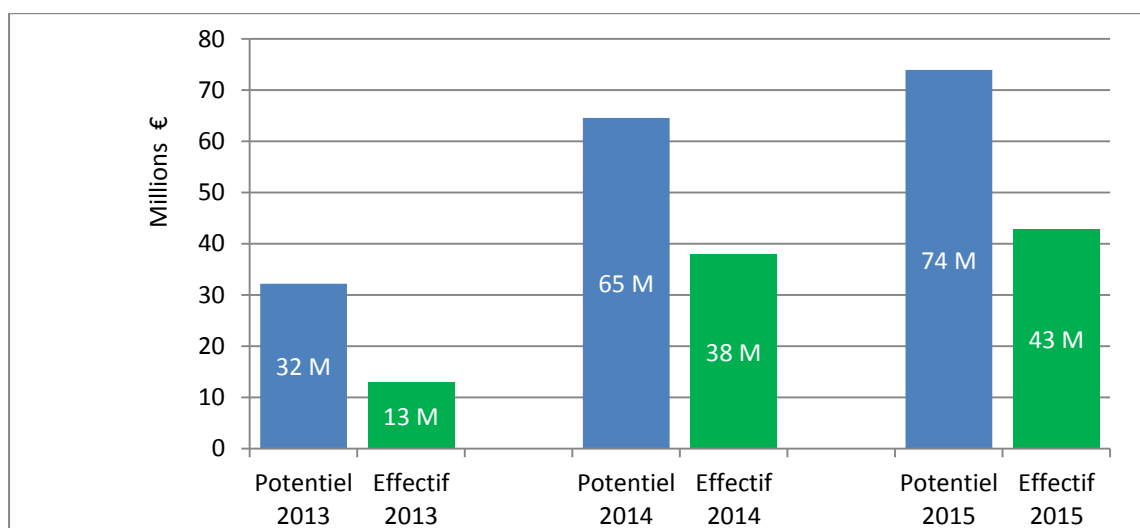
Nous ne revenons pas dans ce document sur l'évaluation des projets de la période antérieure à 2013. Le rapport Van Dijk avait en effet déjà été présenté à l'époque aux gouvernements qui ont décidé de se concentrer sur un nombre réduit de projets. Seuls les projets qui ont été maintenus font l'objet d'une évaluation.

Cette évaluation intermédiaire de Van Dijk est importante car elle a mis en évidence des points à améliorer qu'il est bon d'avoir à l'esprit pour le présent exercice. Il faut également rappeler le résultat de l'audit de la Cour des comptes qui a été rendu public début 2014 (annexe 9).

Lors de la refonte du plan en 2013, certaines thématiques structurantes ont naturellement bénéficié de cette refonte et de la concentration des moyens. Le plan revu en 2013 n'est par conséquent pas une rupture sur le fond mais un recentrage sur l'essentiel. Depuis 2009, les évolutions sont avant tout visibles au niveau de la mise en place de la Banque-Carrefour d'Echange de Données (BCED) et de l'Espace personnel (wallonie.be). La mesure des gains de charges administratives des projets permet quant à elle depuis 2013 de suivre l'évolution des résultats engrangés.

3. Les gains de charges administratives

3.1. Les gains globaux du plan



Les gains de charges administratives sont mesurés depuis 2013 pour la BCED et depuis 2014 pour l'ensemble du plan. Ils constituent l'indicateur de performance clé du plan (KPI).

- Les gains de **charges potentiels** sont calculés dès le lancement d'un projet de simplification.
- Les **gains de charges effectifs** sont calculés sur base des réalisations effectivement finalisées. Le gain effectif est le gain annuel exploitable sur un ou plusieurs livrables réalisés.
- *A noter* : les gains de charges effectifs doivent être nuancés au regard du **taux d'utilisation** réel des réalisations mises en production à une date donnée (mesuré depuis 2014, voir infra). Un formulaire en ligne ne signifie par exemple pas que tout le monde utilise d'office ce formulaire. Idéalement, on devrait calculer des **gains de charges « réels »** qui seraient les gains de charges effectifs pondérés par le taux d'utilisation. Cette mesure n'est malheureusement pas encore possible à ce stade car les mesures de taux d'utilisation sont encore relativement incomplètes ou imprécises.

Pour plus de détails sur les aspects techniques du calcul des gains de charges, nous vous renvoyons à l'annexe 3.

On peut souligner l'aspect exceptionnel de ces résultats :

- Les gains effectifs ont plus que **triplé** en deux ans;
- Le résultat effectif (43 millions) dépasse le potentiel estimé fin 2013 (32 millions) ;
- A ce gain effectif de 43 millions s'ajoute encore un potentiel estimé à 31 millions (53 millions, si l'on y rajoute des projets qui pourraient se concrétiser à moyen-terme, cf. 3.2.3). A titre de comparaison, les budgets attribués à eWBS s'élevaient à 6,9 millions d'euros en 2015.
- On constate que l'augmentation des gains s'est ralentie en 2015. 2014 a vu la clôture de nombreux projets. 2015 est plutôt une année de transition où l'accompagnement a principalement consisté à préparer les nouveaux projets structurants de la législature et du futur contrat d'administration.

Remarque : en 2013, seuls les gains pour les projets BCED ont été mesurés. En 2014, la mesure a été généralisée à l'ensemble d'eWBS. L'augmentation importante des gains de charges mesurés entre 2013 et 2014 est donc aussi imputable au fait que le nombre de projets pris en considération a augmenté. La systématisation de la mesure est un pas important franchi dans le cadre de ce plan puisqu'elle permet enfin d'objectiver les résultats de la simplification, très difficile à évaluer jusqu'à ce jour.

3.2. Les gains par public cible

Les gains de charge sont calculés par projet et les montants sont répartis sur un ou plusieurs publics-cibles, bénéficiaires des dispositifs simplifiés.

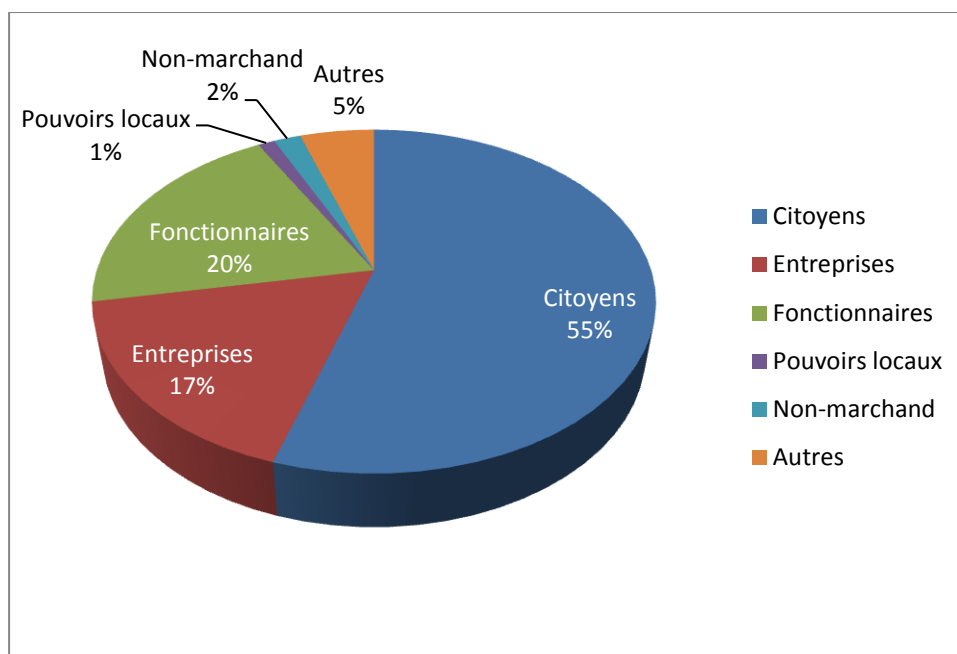
3.2.1. Gains effectifs

Voici la ventilation des gains annuels 2015 effectifs par public cible :

	Public cible	Projets ES	Hors projets ES	Total
1	Citoyens	€ 23 323 603	€ 216 849	€ 23 540 452
2	Entreprises	€ 5 170 106	€ 2 218 444	€ 7 388 550
3	Fonctionnaires	€ 6 452 542	€ 2 075 136	€ 8 527 678
4	Pouvoirs locaux	€ 455 984	€ 34 710	€ 490 694
5	Non-marchand	€ 648 230	€ 137 839	€ 786 069
6	Autres	€ 1 993 832	€ 182 388	€ 2 176 220
	Totaux	€ 38 044 297	€ 4 865 366	€ 42 909 663

On constate que les citoyens sont les premiers bénéficiaires des actions de simplification avec 55% des gains. Les entreprises constituent l'autre groupe significatif avec 17%.

Une des originalités de notre système de mesure est qu'il met aussi en évidence la part des gains générés pour l'administration, à savoir 20%. Ce chiffre démontre que tout le monde est gagnant dans la mise en œuvre des projets de simplification : tant l'usager que l'administration.

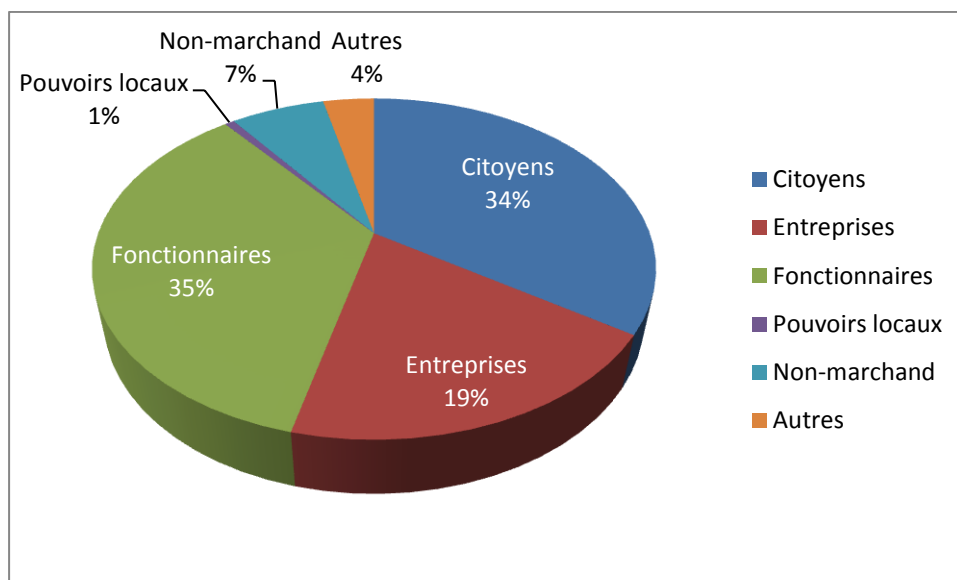


3.2.2. Gains potentiels

Voici la ventilation des gains annuels 2015 potentiels par public cible :

Public cible	Projets ES	Hors projets ES	Total
1 Citoyens	€ 23 732 030	€ 1 636 169	€ 25 368 199
2 Entreprises	€ 9 474 693	€ 4 963 739	€ 14 438 432
3 Fonctionnaires	€ 16 922 893	€ 9 196 257	€ 26 119 150
4 Pouvoirs locaux	€ 455 984	€ 34 710	€ 490 694
5 Non-marchand	€ 1 881 864	€ 2 976 835	€ 4 858 699
6 Autres	€ 2 449 101	€ 188 765	€ 2 637 866
Total	€ 54 916 565	€ 18 996 475	€ 73 913 040

Les gains potentiels nous permettent d'avoir une vue prospective sur le portefeuille de projets de simplification. On constate un réajustement de la répartition des projets au profit des entreprises et du non-marchand. On constate également une part nettement accrue pour l'administration.



3.2.3. Gains issus de notes d'opportunité

Dans un souci de transparence, ces gains ne sont pas repris dans le tableau des gains globaux du PES. En effet, 8 projets du plan portent sur la réalisation de notes d'opportunité, sans réel lien avec un projet concret à ce stade.

Néanmoins, nous avons calculé pour l'ensemble de ces projets un gain potentiel de 23 millions d'euros. Ces études permettent d'alimenter la réflexion pour le prochain plan.

Statut	Gains
P10 Permis d'urbanisme - Division notariale	€ 827 190
P10 bis Permis d'urbanisme - Etat des lieux	€ 16 100 000
P26 Répertoire entreprise-environnement (W)	€ 750 217
P27 Banque de données géomatiques (W)	€ 2 255 256
P28 Cadastre des mandataires (W)	€ 71 745
P47 e-Santé	€ 990 000
P50 Données Financières des Pouvoirs Locaux	€ 1 673 769
P53 Agriculteurs	€ 292 100
Totaux	€ 22 960 277

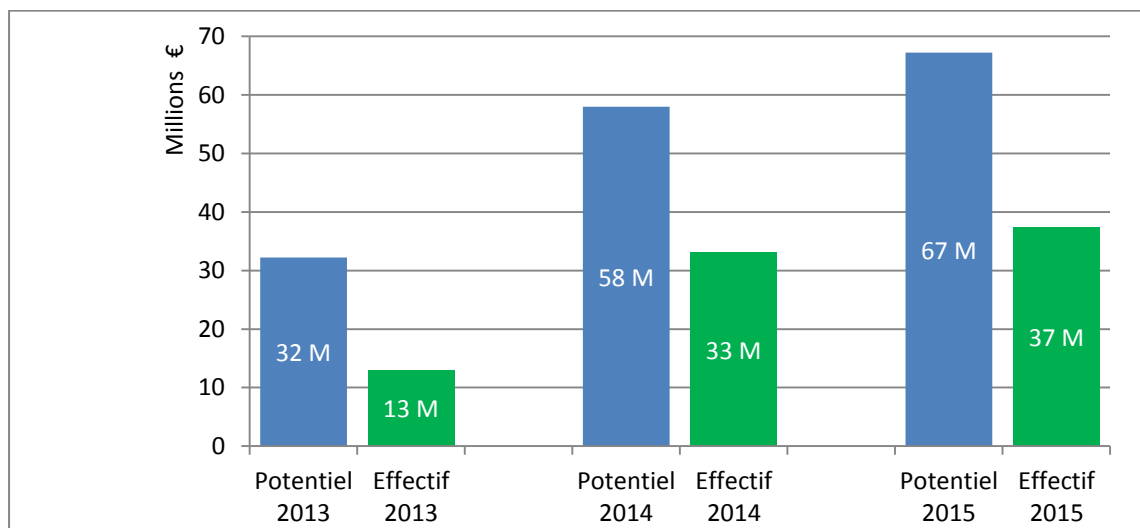
4. La BCED

La Banque Carrefour d'Echange de Données (BCED) est sans conteste une des plus belles réalisations du plan.

En effet, grâce aux flux d'échange de données qu'elle rend possible, elle contribue à hauteur de 37 millions d'euros aux gains de charges effectifs annuels sur un total de 43 millions. Elle représente donc à elle seule 86% des gains de charges effectifs.

Fruit du travail collégial de l'équipe BCED (eWBS), du DTIC et de l'ETNIC, il faut cependant souligner que ce résultat n'est possible que grâce à la collaboration de toutes les expertises d'eWBS, notamment en simplification administrative, qui instruisent et coordonnent les dossiers en amont.

4.1. Contribution de 37 millions d'euros par an aux gains de charges administratives (effectifs)¹



¹ Chiffres au 10 décembre 2015

Voici la ventilation des gains de charges 2015 effectifs par public cible :

BCED			
Gains effectifs cumulés par public cible et par statut			
Public Cible	Projets ES	Hors projets ES	Total
1 Citoyens	€ 22 527 975 ²	€ 168 625	€ 22 696 600
2 Entreprises	€ 3 686 989	€ 1 913 877	€ 5 600 865
3 Fonctionnaires	€ 5 732 160	€ 1 727 477	€ 7 459 637
4 Non-Marchand	€ 549 850	€ 0	€ 549 850
5 Autres	€ 1 126 067	€ 0	€ 1 126 067
TOTAL	€ 33 623 041	€ 3 809 979	€ 37 433 019

Voici la ventilation des gains de charges 2015 potentiels par public cible :

BCED			
Gains potentiels par public cible et par statut			
Public Cible	Projets ES	Hors projets ES	Total
1 Citoyens	€ 23 434 389 ³	€ 1 587 945	€ 25 022 334
2 Entreprises	€ 9 341 813	€ 4 659 172	€ 14 000 985
3 Fonctionnaires	€ 14 108 439	€ 8 848 598	€ 22 957 037
4 Non-Marchand	€ 1 286 850	€ 2 838 996	€ 4 125 846
5 Autres	€ 1 126 068	€ 6 377	€ 1 132 445
TOTAL	€ 49 297 559	€ 17 941 088	€ 67 238 647

Les gains BCED contribuent pour la plus grande partie à des projets prioritaires du PES (33,6 millions par an) mais peuvent également contribuer à d'autres initiatives ponctuelles (3,8 millions).

4.2. Mise en place de 85 flux de partage de données

363 projets de mise en place de flux de données sont pris en charge par la BCED. Parmi ceux-ci, 85 projets sont terminés (+ 44 % depuis fin 2014).

Ces projets émanent de 37 autorités publiques différentes (DG et OIP confondus).

Ils permettront d'obtenir des données de 17 partenaires, fournisseurs de données authentiques différentes (BCSS, FEDICT, BCE, BNB, SPF Finances, SPF SS, ...).

² et ³ : dont plus de 8.300.000 euros sur l'enseignement et imputés sur le public cible « citoyens ».

Le tableau ci-dessous donne une vue résumée de l'état d'avancement de ces projets. A noter : de nouveaux projets viennent alimenter en continu le potentiel de travail.

Statut	Nombre de Flux déc 2013	Nombre de Flux déc 2014	Nombre de Flux déc 2015
1 Flux identifié	71	105	158
2 Dossier en constitution	43	32	27
3 Demande envoyée	8	8	24
4 Autorisation reçue	37	28	24
5 Développement Back end	40	38	45
6 Flux terminé	46	59	85
Totaux	245	270	363

4.3. Préparation de la constitution de 8 Sources Authentiques (SA) et Banques de données issues de sources authentiques (BDSA)

Outre son travail dans le cadre de l'échange de données, la BCED contribue à la création des premières SA communes à la Wallonie et à la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Pour ce faire, la BCED offre un support aux administrations sur 3 niveaux :

- l'analyse et la mise en place concrète de la SA
- la labellisation (documentation et évaluation de la qualité) de la SA
- l'établissement du cadre légal (appareillage juridique) de la SA.

Le *cadastre de l'emploi non marchand* (en Wallonie) constitue la première concrétisation dans ce domaine. Les principaux outils seront opérationnels à partir de janvier 2016 et les premiers dispositifs non-marchand sont progressivement mis en ligne.

Outre ce projet déjà bien avancé, la BCED a évalué l'opportunité de réaliser les SA suivantes :

- en Wallonie :
 - la Banque de données Entreprise-environnement
 - le cadastre des mandataires locaux (signalétique des mandataires)
 - la Banque de données géomatiques
 - la Banque de données agriculteurs
 - la source authentique des données financières des pouvoirs locaux
- en Fédération Wallonie-Bruxelles :
 - la Banque de données des Diplômes et des Elèves.

Les Gouvernements devront prochainement se prononcer sur leur mise en œuvre effective.

4.4. BCED : chronique d'une mise en œuvre réussie

Le projet initial visant à créer la Banque Carrefour d'Echange de Données (BCED) est lancé en décembre 2010 dans le cadre du plan « Ensemble Simplifions ». Il a pour objectif principal « la diminution des charges administratives » des usagers et des services publics en Wallonie par la concrétisation du « only once » (principe de récolte unique et de partage).

Le 14 juillet 2011, une première note d'orientation est validée par les Gouvernements.

Le 23 mai 2013, un accord de coopération est approuvé sous le nom de « Accord de coopération entre la Région wallonne et la Communauté française portant sur le développement d'une initiative commune en matière de partage de données et sur la gestion conjointe de cette initiative ». On y organise :

- la mise en place des principes de fonctionnement de la BCED
- l'utilisation « par défaut », via la BCED, des sources authentiques (SA) lorsqu'elles sont créées et accessibles en Wallonie et en Fédération Wallonie-Bruxelles
- la mise en place d'une Commission de Contrôle de l'Echange de Données, la CCED.

Le **1er janvier 2014**, l'accord de coopération entre en vigueur. La BCED est opérationnelle. Le plan d'action 2013-2017 de la BCED est validé par les gouvernements en décembre 2013.

Le 15 mai 2014, l'accord de coopération « portant exécution de l'accord de coopération du 23 mai entre la Région wallonne et la Communauté française portant sur le développement d'une initiative commune en matière de partage de données et sur la gestion conjointe de cette initiative » est adopté par les parlements.

En décembre 2014, une nouvelle étape importante est franchie par la mise à disposition de **BCED-WI**. Il s'agit d'une interface web unique qui permet un accès rapide, aisé et totalement sécurisé, à des données authentiques. Les services publics (SPW, MFW-B, OIP mais également les pouvoirs locaux par exemple), sont donc désormais capables d'accéder plus rapidement et à moindre frais aux informations authentiques disponibles.

Le tableau ci-dessous présente l'état d'avancement du plan d'action BCED approuvé par le GW du 05/12/2013.

Statut		Nombre Déc 2013	Nombre Déc 2014	Nombre Déc 2015
	Projets	74	76	80
1	En cours	54	40	21
2	A démarrer	9	6	5
3	Terminé	11	30	54

En janvier 2015, le projet de mise en place de la BCED a été clôturé conformément aux prévisions. A cette date, 30 projets - les principaux - avaient été menés et finalisés. La structuration de la BCED se poursuit conformément à son plan d'action 2013 - 2017.

5. Démarches en ligne

5.1. Espace personnel (wallonie.be)

Le développement d'un Espace personnel pour les usagers sur le portail Wallonie.be est une autre avancée visible et majeure du plan « Ensemble simplifions ».

Projet initié en 2010 et mis en place au printemps 2012, la version actuelle de l'Espace personnel est le produit de la fusion du site formulaires.wallonie.be avec le portail actuel wallonie.be dans l'objectif de positionner ce dernier en tant que guichet unique.

Les démarches administratives proposées par de nombreuses institutions et organismes (le SPW – SG, DGT2, DGO3, DGO4, DGO5, DGO6 et DGO7, le Forem, l'IFAPME, l'ASE, le CGT et WBI) sont accessibles via le portail wallonie.be

Depuis 2012, l'Espace personnel a fait l'objet d'évolutions constantes dans un souci d'amélioration continue. Parmi ces évolutions fonctionnelles, citons entre d'autres :

La mise en place d'une aide aux services en ligne pour garantir leur bonne utilisation et éviter la fracture numérique, ainsi que des enquêtes de satisfaction systématiques pour collecter le feedback des usagers des formulaires
Le développement de synergies avec les outils back offices de plusieurs Directions générales (DGO4, DGO5, DGO6, ...) de manière directe ou, depuis 2014, au travers de l'ESB (Enterprise Service Bus)
La possibilité d'assurer le suivi des démarches, une fois celles-ci introduites (suivi des états d'avancement, données de contact du service chargé du traitement) ;
Des facilités de manipulation des formulaires sauvegardés (copie d'un formulaire précédemment soumis pour nouvelle demande)
L'intégration de fonctionnalités cartographiques.

L'année 2015 a également permis d'initialiser le projet visant à implémenter de nouvelles évolutions fonctionnelles importantes de l'Espace personnel. L'objectif poursuivi est de développer un guichet électronique multiservices virtuel permettant de renforcer la satisfaction des usagers (citoyens, entreprises et administrations) en leur offrant des fonctionnalités rencontrant leurs besoins actuels et futurs. L'accent sera principalement mis sur le renforcement du niveau de sécurité de l'Espace personnel, tout en améliorant la solution existante en termes d'évolutivité, de flexibilité et de robustesse.

Afin d'appréhender le projet de façon pragmatique et réaliste, ces fonctionnalités seront mises à disposition des usagers de manière progressive. Chaque évolution successive offrira une gamme de plus en plus large de services améliorés à des publics cibles de plus en plus étendus, tout en répondant à leurs besoins spécifiques.

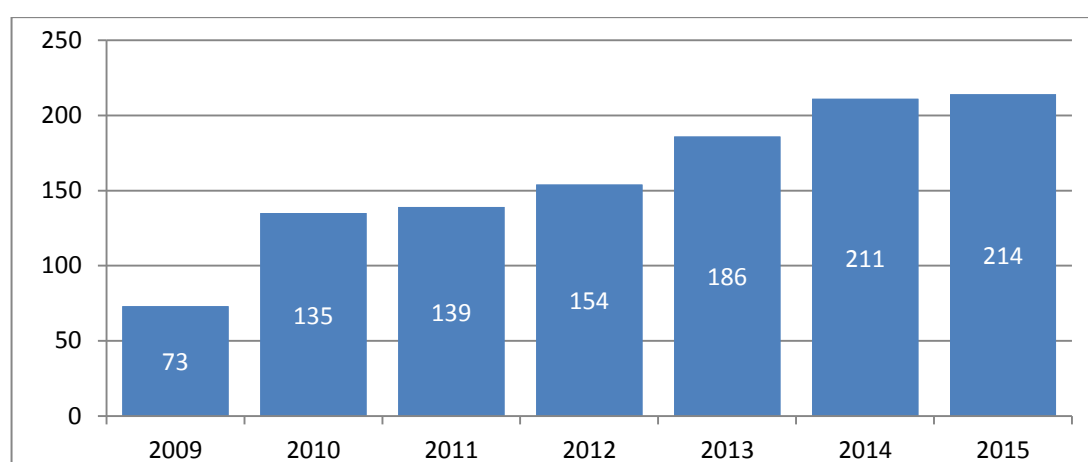
Un programme de travail complet a été élaboré afin de réaliser l'ensemble du projet d'ici 2018.

5.2. Dématérialisation des démarches

5.2.1. Wallonie

5.2.1.1. Augmentation de 193% du nombre de démarches en ligne

Depuis 2009, le nombre de formulaires est ainsi passé de 73 à 214, ce qui correspond à un quasi triplement du nombre de formulaires disponibles de manière dématérialisée en 6 ans. A la fin 2015, ces 214 formulaires sont répartis sur 161 démarches proposées à l'ensemble des publics-cibles sur le portail wallonie.be, section « Formulaires en ligne ».



Progression du nombre de formulaires électroniques entre 2009 et 2015.

Il est important de noter que la dématérialisation des formulaires va de pair avec leur simplification et l'amélioration de leur lisibilité.

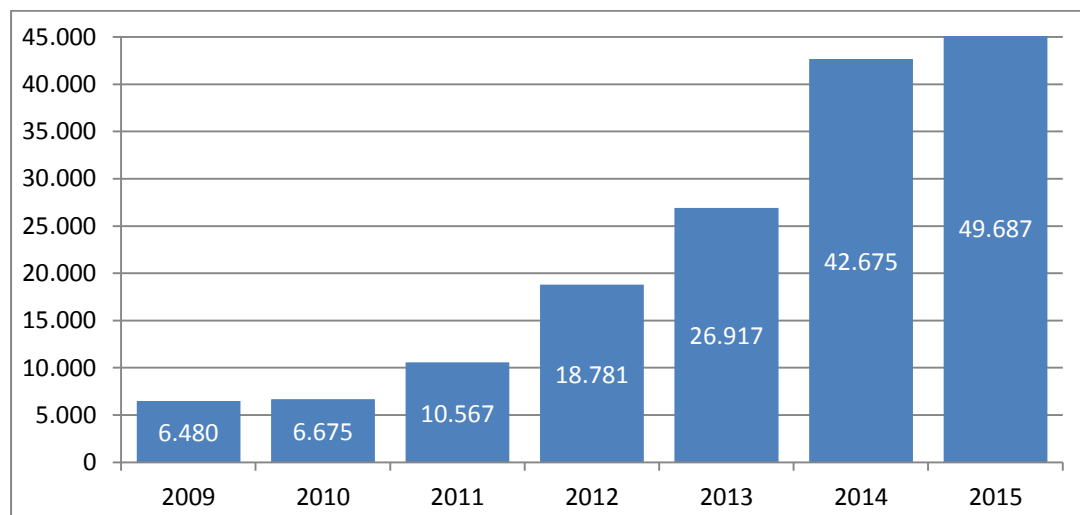
La croissance de l'activité enregistrée entre 2014 et 2015 n'est pas très significative. L'année 2015 est en effet une année charnière. Au-delà du fait qu'il s'agit d'une transition entre deux plans, c'est une année consacrée à l'évolution de l'espace personnel ainsi qu'à des chantiers liés à la mise à jour et à la mise en œuvre d'avancées en termes de dématérialisation de formalités existantes, notamment en tendant à la production de formulaires uniques en remplacement de formalités éclatées.

En effet, le gouvernement a par exemple adopté une rationalisation des primes au logement. Une réforme similaire est en cours dans d'autres domaines comme les aides aux entreprises. La volonté de réduire le nombre de mécanismes d'aide existants est progressivement devenue une réalité politique.

De nombreuses démarches doivent cependant encore être dématérialisées. Des avancées au niveau du catalogue des démarches devraient permettre de calculer le taux de dématérialisation des démarches. On peut déjà dire que pour début 2016, ce taux est estimé à 32% en FW-B. Le taux pour la Wallonie est en cours de calcul. Il y aurait ainsi une marge de progression permettant de doubler encore le nombre des démarches dématérialisées.

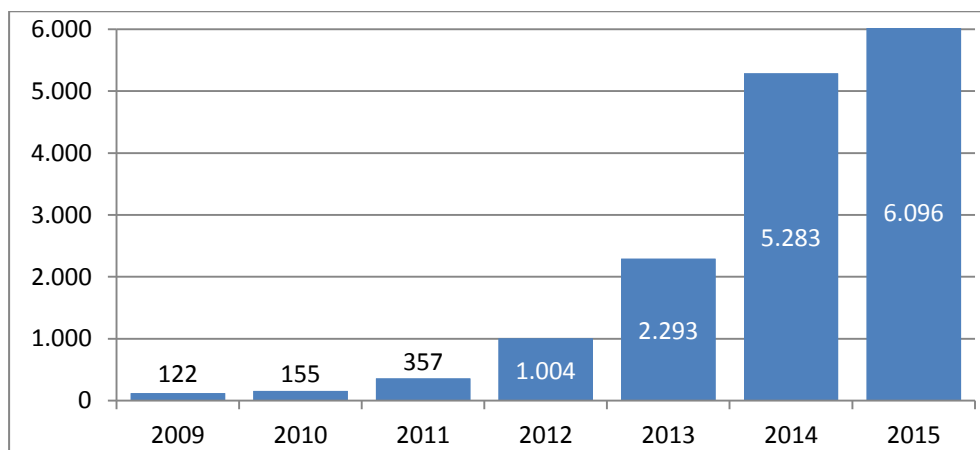
5.2.1.2. Augmentation de 84% de l'usage des démarches en ligne sur les deux dernières années

Depuis 2009, le nombre de démarches effectuées en ligne sur l'Espace personnel du portail Wallonie.be a été multiplié par 7,5. Sur la seule année 2015, le nombre de formulaires remplis par voie électronique via l'Espace personnel affiche une croissance de 16% et une croissance de 84% entre 2013 et 2015.



Nombre de formulaires soumis par an au travers de l'Espace personnel entre 2009 et 2015.

Certaines démarches nécessitent la signature électronique. Le nombre de démarches signées électroniquement a également fortement augmenté. Le recours à l'authentification forte dans l'espace personnel devrait permettre d'offrir d'ici 2016 dans certains cas une alternative à la signature électronique.



Nombre de formulaires signés par an au travers de l'Espace personnel entre 2009 et 2015.

Malgré cette augmentation, la dématérialisation recèle cependant encore un grand potentiel de croissance.

En effet, l'existence d'un formulaire électronique n'implique pas forcément son utilisation par les usagers qui lui préfèrent encore souvent la voie papier. Un usage de 27% est encore relativement faible et met en évidence un besoin d'initier des mesures, dans le cadre du prochain plan, visant à stimuler l'usage des formulaires électroniques. Celles-ci peuvent inciter, d'une part, à mieux faire connaître et rendre accessible l'offre de services dématérialisés

et, d'autre part, à améliorer la convivialité de certains formulaires peu ou pas utilisés. Une démarche comme le formulaire pour la déclaration environnementale de classe 3 a, par exemple, atteint les 90% de taux d'utilisation dès la première année, preuve qu'un usage intensif de la dématérialisation est possible en Wallonie.

		Pourcentage
1	Taux moyen de pénétration de l'électronique par rapport au papier	27%
2	Ecart-type sur ce taux moyen	38%

Ce tableau est calculé fin 2014 sur une base de 93 formulaires, les annexes n'étant pas comptabilisées.

5.2.1.3. Gains de charges générés par les formulaires

Les gains effectifs pour les formulaires sont mesurés depuis 2014. Leur ventilation par public cible est présentée ci-dessous.

Formulaires			
Gains effectifs par public cible			
Public Cible	Plan ES	Hors Plan ES	Total
1 Citoyens	€ 72.313	€ 55.075	€ 127.388
2 Entreprises	€ 441.941	€ 319.860	€ 761.801
3 Fonctionnaires	€ 2.314.992	€ 299.116	€ 2.614.108
4 Pouvoirs locaux	€ 455.984	€ 37.581	€ 493.565
5 Non-Marchand	€ 89.532	€ 146.419	€ 235.951
6 Autres	€ 323.292	€ 197.336	€ 520.628
TOTAL	€ 3.698.054	€ 1.055.387	€ 4.753.441

Gains calculés fin 2015 sur base des informations connues de 150 formulaires

Les gains potentiels se déclinent de la manière suivante :

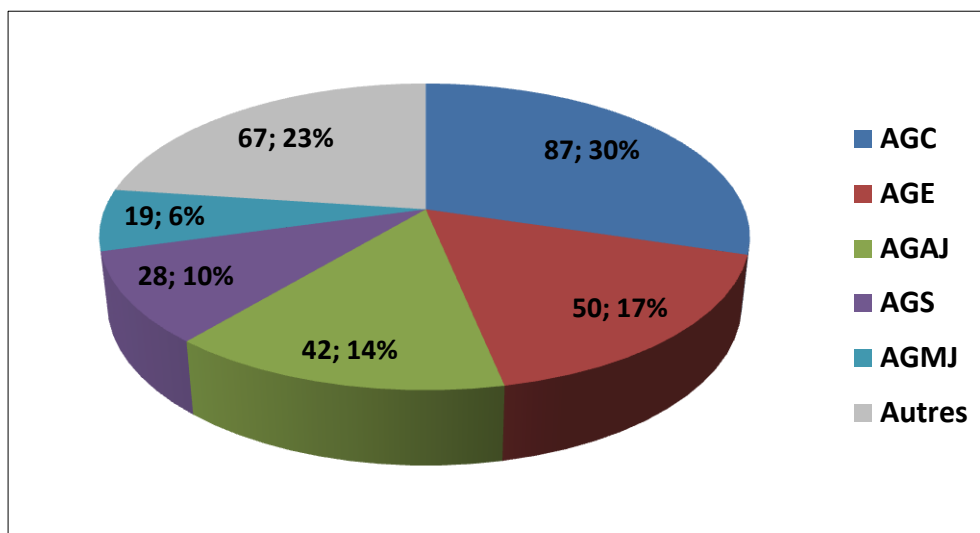
Formulaires			
Gains potentiels par public cible			
Public Cible	Plan ES	Hors Plan ES	Total
1 Citoyens	€ 72.313	€ 55.075	€ 127.388
2 Entreprises	€ 475.389	€ 319.860	€ 795.249
3 Fonctionnaires	€ 2.331.610	€ 299.116	€ 2.630.726
4 Pouvoirs locaux	€ 455.984	€ 37.581	€ 493.565
5 Non-Marchand	€ 89.532	€ 146.419	€ 235.951
6 Autres	€ 970.409	€ 197.336	€ 1.167.745
TOTAL	€ 4.395.237	€ 1.055.387	€ 5.192.186

Gains calculés fin 2015 sur base des informations connues de 150 formulaires

5.2.2. Fédération Wallonie-Bruxelles

5.2.2.1. 32% des démarches sont dématérialisées

Sur base des 293 démarches reprises dans le nouveau catalogue des démarches de la FW-B (voir point 5.3), une ventilation par administration générale a pu être effectuée et servir de base à l'établissement d'un plan de dématérialisation.



Dans la catégorie « Autres » sont regroupées des démarches liées à la santé (en cours de transfert vers les régions), relatives au Médiateur, aux universités...

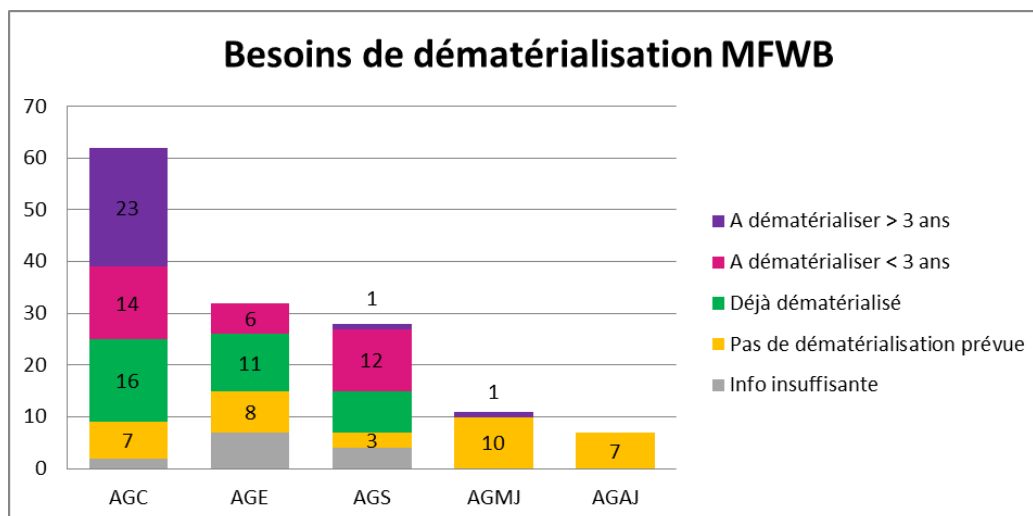
140 démarches nécessitent une interaction avec l'administration. Parmi celles-ci, 35 démarches sont déjà dématérialisées (c.-à-d. 32% des démarches dématérialisables) et 57 pourraient l'être dans le futur.

5.2.2.2. Identification des besoins en matière de dématérialisation

Sur cette base, les administrations générales ont pu quantifier le potentiel en matière de dématérialisation des démarches :

- Démarches pour lesquelles une dématérialisation est envisagée dans les 3 ans
- Démarches pour lesquelles une dématérialisation est envisagée dans un délai supérieur à 3 ans

Si tout le potentiel de dématérialisation à 3 ans devait être concrétisé, le taux de dématérialisation des démarches administratives serait alors de 73%.



5.3. Création et déploiement du catalogue des démarches

La mise en place de l'Espace personnel sur le portail Wallonie.be en 2012 a également été l'occasion de renforcer la fonction d'information sur les démarches en ligne, par la création de l'ABC des démarches.

Cet outil propose, dans une présentation orientée usager, plus de 1000 fiches d'informations sur les démarches administratives⁴ organisées autour de 66 événements déclencheurs correspondant à autant de situations fréquemment rencontrées par les différentes catégories d'utilisateurs (citoyens, entreprises, secteur non-marchand, pouvoirs locaux) au cours de leur existence.

Contenu de l'ABC des démarches - Wallonie	Déc 2014	Déc 2015
Evènements déclencheurs	39	66
Démarches	947	1067
Formalités	158	161

L'ABC a été développé sur base d'un référentiel de démarches pouvant servir des usages et canaux multiples (outil Nostra). Cette flexibilité a notamment permis :

- d'adopter une approche transversale reflétant les préoccupations des usagers indépendamment de la manière dont les démarches sont organisées au sein des pouvoirs publics
- de créer des liens entre l'ABC des démarches et l'Espace personnel, lorsque l'information donnée dans l'ABC débouche sur une formalité à accomplir par voie électronique
- de multiplier les canaux de diffusion d'une même information. En particulier, l'ABC des démarches est également disponible sur le portail infos-entreprises.be au départ de la même source d'informations gérée de manière centralisée.

2015 a vu la réalisation de plusieurs fonctionnalités de l'application qui gère et distribue le catalogue des démarches. Ces évolutions ont rendu possible l'aboutissement d'un chantier important, la mise à disposition de l'ABC des

⁴ Certaines des fiches sont purement de type « informatives » en lien avec des démarches et ne correspondent pas à une démarche administrative spécifique. Exemple : pour la thématique « mobilité » > utiliser le covoiturage pour se déplacer.

démarches sur le portail du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (<http://www.federation-wallonie-bruxelles.be>), qui est effective depuis le 27 septembre dernier.

Contenu de l'ABC des démarches - Sept 2015	
FWB	
Evènements déclencheurs	38
Démarches	293

Dans la foulée, l'aspect multi-canal du catalogue des démarches a bénéficié à plusieurs autres applications. En 2015, trois chantiers supplémentaires ont ainsi été menés, avec des résultats en ligne en cours d'année 2015 ou début 2016, à savoir le Focus Pouvoirs Locaux du MFWB (<http://www.pouvoirslocaux.fw-b.e>), la nouvelle version du portail Emploi et Formation de la DGO6 (<http://emploi.wallonie.be>) et Synapse, l'outil interne à eWBS de gestion des projets de simplification.

Au-delà de ces chantiers, une dizaine de partenariats potentiels ont été identifiés avec des administrations et des OIP de Wallonie et de Fédération Wallonie-Bruxelles. Le Catalogue des démarches montre ainsi sa valeur ajoutée stratégique dans tous les projets amenés à communiquer de manière transversale et cohérente sur les services offerts par les pouvoirs publics aux différentes catégories d'usagers.

6. Trois projets exemplaires

Nous présentons ci-dessous trois projets du plan : deux en Wallonie, un en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Ceux-ci illustrent, par une mise en œuvre innovante de différents outils ou méthodologies, le travail réalisé durant le plan.

6.1. Le permis d'environnement classe 3

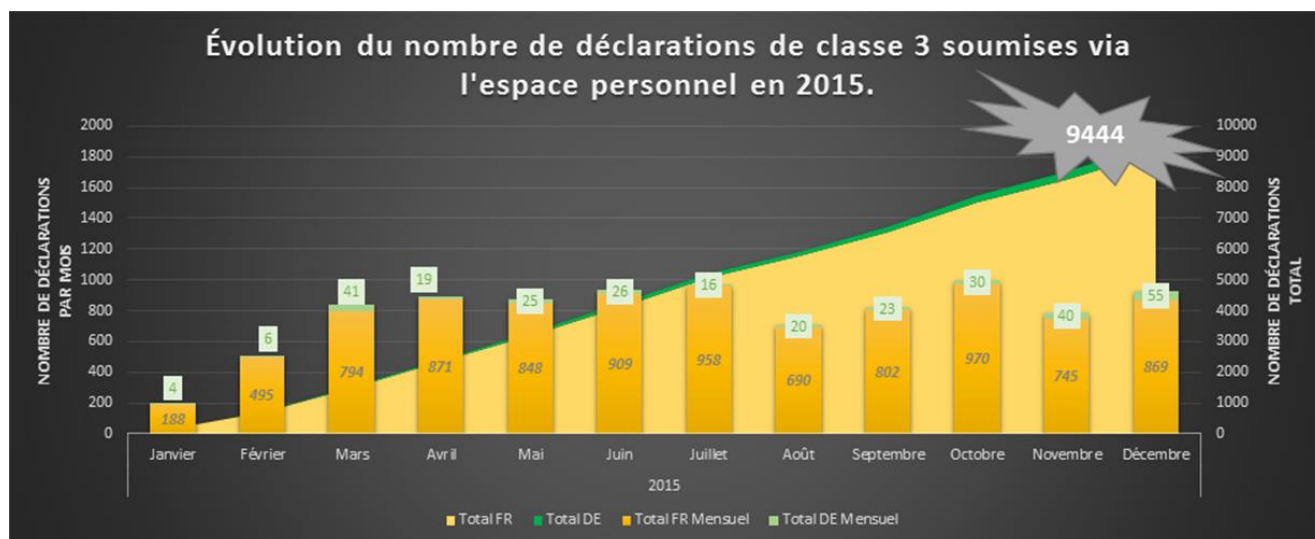
Tout usager (citoyen, entreprise,...) qui souhaite exercer une activité industrielle, artisanale, agricole, commerciale doit introduire un permis d'environnement. Selon le type d'activité prévue et son impact (danger, nuisance, inconvénients,...) sur l'environnement ou sur l'homme, plusieurs types de démarches sont prévus par la réglementation.

Par exemple, le citoyen qui souhaite installer une cuve à mazout dans son jardin doit faire l'objet d'une déclaration de classe 3 auprès de sa commune. Pour ce faire, il introduit un formulaire de déclaration pour lequel il doit renseigner la localisation de l'établissement où se réalisera cette installation de la cuve. La déclaration de classe 3 concerne également d'autres activités (restaurants, friteries, certains élevages, brasseries, feux d'artifices, unités d'épuration individuelles...).

Désormais, depuis le 5 janvier 2015, via l'espace personnel le citoyen ou l'entreprise qui souhaite introduire sa déclaration de classe 3 peut le faire de manière électronique et dématérialisée auprès de sa commune. Il peut également, et c'est une première, sélectionner automatiquement en ligne la parcelle de son établissement via un module cartographique et introduire les documents utiles pour le traitement de sa déclaration par sa commune. Au-delà de sa « dématérialisation », le formulaire a été simplifié afin de le rendre plus lisible et de limiter le nombre de dossiers incomplets et donc irrecevables.

Au total, 9444 déclarations ont été soumises en 2015, dont 305 en allemand. On trouvera ci-dessous le graphique représentant l'évolution du nombre de déclarations de classe 3 soumises depuis le 5 janvier via l'espace personnel.

Il s'agit d'un réel succès de ce formulaire pour sa première année d'exploitation étant donné qu'on estime que 90% des déclarations sont introduites en ligne !



Cette avancée est le résultat d'une fructueuse collaboration entre différents acteurs au niveau du SPW : la DGO3 en tant que pilote du projet, le DTIC, le service "Cartographie" et le SG.

6.2. Les bourses d'étude

Les allocations d'études, plus communément appelées "bourses d'études", sont des aides octroyées par les communautés aux élèves et étudiants de condition peu aisée. Ces aides peuvent être sollicitées dans l'enseignement secondaire ou supérieur. Pour en bénéficier, il faut remplir certaines conditions. Le public-cible visé représente environ 160.000 demandeurs par an.

L'objectif du projet s'inscrivait dans le cadre d'une simplification administrative intégrée du dispositif relatif à l'octroi de bourses d'études dans l'enseignement secondaire et supérieur via l'application de différents outils de simplification : le Standart Cost Model (SCM), le principe de confiance, la dématérialisation des formulaires et l'échange de données.

Le projet, mené par le MFWB, a bénéficié du support d'eWBS. Grâce à cette collaboration, les élèves et étudiants peuvent désormais :

- introduire les demandes de bourses et de renouvellements via un formulaire électronique pré-rempli avec des données provenant du registre national et du SPF finances
- bénéficier d'une réduction du nombre des pièces justificatives à fournir grâce à l'application du principe de confiance.

35.700 demandes d'affiliation en ligne ont été validées fin 2015, soit un taux d'utilisation de 26 %

6.3. TEC-IT-EASY

Le groupe TEC avec plus de 170 tarifs faisait face à une grille tarifaire très complexe. Par ailleurs, dans un souci de facilitation de la multimodalité et du service au citoyen, il était nécessaire d'agir en matière de compatibilité des tarifs des différentes sociétés de transport en commun belges.

Ces différents facteurs ont été, entre autres, les déclencheurs d'une décision de réorganisation des TEC et notamment de la simplification de sa politique tarifaire ainsi que de la mise en place d'une carte d'accès unique pour les TEC, interopérable avec les autres sociétés de transport belges (la STIB, De Lijn, la SNCB). La décision de simplification tarifaire réduisant le nombre de tarifs à une trentaine d'entre eux a été prise par le Gouvernement wallon en novembre 2011. Pour les usagers des TEC, elle est effective depuis le 1er février 2013. La carte rigide "sans contact" a été lancée pour l'ensemble des usagers en juillet 2014 et utilisera la fonction MOBIB, comme les cartes actuellement employées par les usagers de la STIB.

Cette carte personnalisée et rechargeable est un support unique et remplace les abonnements plastifiés et les cartes magnétiques. Cette carte offre aussi la fonction de "porte-monnaie transport" où le débit se fait automatiquement en fonction du profil du client.

Les tickets jetables sans contact (non rechargeables) sont limités à la distribution externe via des points de prévente et le billet de dépannage papier est maintenu pour la vente à bord.

Le but est de limiter la vente et la présence d'argent liquide à bord des véhicules. L'idée est de permettre à chaque utilisateur de recharger sa carte "Tec It Easy" depuis internet, des automates installés dans les gares de bus ou encore depuis des magasins qui participent à cette action.

Ce projet a également une dimension "partage de données" car la SRWT délivre aux usagers une carte de transport personnalisée, qui contient également leur profil permettant à leur détenteur de bénéficier des réductions tarifaires décidées par le Gouvernement wallon. C'est sur ce point qu'eWBS – précisément la Banque Carrefour d'Echange de Données (BCED) – est intervenue sur le projet TEC-IT-EASY.

Le gain de charge effectif généré par l'ensemble de l'initiative est de 5,4 millions, et le taux d'utilisation est de 85% fin 2015.

7. Bilan des projets

Cette partie donne un aperçu global de la finalisation des **49 projets** du plan.

Pour des raisons détaillées plus loin dans ce document, six projets ont été retirés ou suspendus. Par contre, trois nouveaux projets ont été proposés en décembre 2013, trois autres en juin 2014. Cinq nouveaux projets réalisables dans l'année sont enfin venus compléter la liste en janvier 2015, ce qui nous fait un total final de 49 projets.

	Au départ	Projets arrêtés	Nouveaux projets	Actuellement
Nombre de projets	44	6	11	49

Si l'on ajoute à cette comptabilisation les 6 projets retirés et suspendus, le plan PES, revu en 2013, aura encadré 55 projets.

Récapitulatif des projets du plan au 31 décembre 2015

	Nombre	Finalité atteinte	Finalité partiellement atteinte	Finalité non atteinte
Clôturés en 2014	30	20/30 (67%)	10/30 (33%)	0/30 (0%)
Clôturés en 2015	19	11/19 (58%)	7/19 (37%)	1/19 (5%)
Total	49	31/49 (61%)	17/49 (37%)	1/49 (2%)
Retirés	3	-	-	-
Suspendus	3	0	1	2
Total général	55	-	-	-

Hormis les 3 projets qui ont été retirés en 2013 ou suspendus en 2013 et 2014, tous les projets sont considérés comme clôturés au 31 décembre 2015. Parmi les 3 projets suspendus, l'un d'entre eux a atteint partiellement sa finalité et deux ne l'ont pas atteinte.

Parmi les **49 projets clôturés, 31 (soit 63%) ont atteint totalement leur finalité, 17 (soit 35%) l'ont atteinte de façon partielle**, l'un d'entre eux a dû être clôturé sans avoir atteint sa finalité. Dans l'annexe 2, une distinction plus fine est apportée sur les projets.

Concernant les projets n'ayant pas totalement abouti, voici un bref récapitulatif des principales raisons ayant soit empêché l'atteinte complète de la finalité des projets, soit justifié leur suspension, leur retrait, ou leur prolongation en 2015.

Statut des projets	Total	Nombre	ID ⁵	Justification
Finalité non atteinte	1	1	P48	Méthodologie à redéfinir
Finalité partiellement atteinte	18	2	P03,P36	Principaux livrables réalisés mais priorité de leur application non confirmée
		13	P04 à P08, P09bis, P14, P15, P16, P25, P42, P43, P44	Report de l'implémentation d'un ou plusieurs livrables
		2	P29, P30	Améliorations encore nécessaires pour atteindre pleinement le résultat visé
		1	P37	Livrable en production mais peu utilisé
Suspendus	3	1	P03	Principaux livrables réalisés mais priorité de leur application non confirmée
		1	P12	Terminé mais inapplicable, décret non adopté
		1	P45	Réalisation jugée prématurée
Retirés	3	1	P34	A revoir suite au rapport d'évaluation de la phase pilote
		2	P40, P41	Repris dans le cadre d'un autre plan ou d'un autre projet

⁵ Pour les dénominations des projets en regard de leur code (ex : P03), il est renvoyé à l'Annexe 1 du présent document.

7.1. Bilan de la réalisation des livrables

Les notes de mise en œuvre contiennent une liste de livrables à produire dans le cadre du projet et qui contribuent partiellement ou totalement à la réalisation du projet.

Il est également possible d'estimer un pourcentage de réalisation du plan à partir du nombre global de livrables réceptionnés. L'ensemble du plan actuel totalise 281 livrables, dont 236 ont été réalisés au 31 décembre 2015, soit **un taux de réalisation de 84 %**.

	Total	Réalisés
Nombre	281	236
%	100%	84%

Il est à noter cependant que trois projets structurants (les 2 projets de la BCED P22 « Banque Carrefour » et P24 « Sources authentiques » ainsi que P23 « Formulaires ») totalisent à eux seuls plus de 50% des livrables. C'est pourquoi, afin d'affiner l'analyse, avons calculé également le taux de réalisation en retirant ces trois projets. Celui-ci est cependant du même ordre de grandeur, puisque nous arrivons à 89% de livrables réalisés.

7.1.1. Récapitulatif des livrables réalisés (hors P22, P23 et P24)

	Total	Réalisés	Abandonnés
Nombre	141	125	16
%	100	89%	11%

7.1.2. Récapitulatif des livrables réalisés pour les projets P22, P23 et P24

	Total	Réalisés
Nombre	140	111
%	100	79%

Pour ce qui concerne les 3 projets structurants cités plus haut, 111 livrables avaient été réalisés sur un total de 140 recensés au 31 décembre 2014. A cette date, les projets concernant la mise en œuvre de la Banque Carrefour d'Echange de Données (BCED) ainsi que le service des formulaires ont été clôturés, les activités ont continué en mode service et font désormais l'objet d'une évaluation distincte de celle des projets du plan. Un aperçu de l'état actuel de leurs prestations est consultable en chapitres 4 et 5 du présent document. Les gains supplémentaires enregistrés depuis la passation en mode service sont quant à eux repris en annexe 1.

8. Annexes

- Annexe 1 : Le tableau consolidé de synthèse des projets
- Annexe 2 : Le bilan récapitulatif par projet
- Annexe 3 : Les aspects méthodologiques
- Annexe 4 : Les notes de mise en œuvre de tous les projets
- Annexe 5 : Les rapports de bilan de tous les projets
- Annexe 6 : L'évaluation à mi-parcours du Bureau Van Dijk
- Annexe 7 : Le bilan du PES version 1 (2009-2012).
- Annexe 8a : L'évaluation finale du Bureau Van Dijk – 1^e partie 2014
- Annexe 8b : L'évaluation finale du Bureau Van Dijk – 2^e partie 2015
- Annexe 9 : Le rapport d'audit de la Cour des comptes de 2013
- Annexe 10 : Le tableau des recommandations
- Annexe 11 : L'enquête du Bureau Van Dijk auprès des bénéficiaires



www.ensemblesimplifions.be

info@ensemblesimplifions.be

eWBS en Wallonie

Chaussée de Charleroi, 83 B • 4^e étage

B-5000 Namur

Tél. : +32 (0)81 40 98 00

Fax : +32 (0)81 40 98 01

eWBS en Fédération Wallonie-Bruxelles

Boulevard Léopold II, 44

B-1080 Bruxelles

Tél. : +32 (0)2 413 25 10

Fax : +32 (0)2 413 35 10