



”

*Le plan « Ensemble Simplifions 2016-2020 » présente la stratégie de la Wallonie en matière de simplification administrative. Il est le prolongement du contrat d'administration du Service public de Wallonie (SPW) et des contrats de gestion des Organismes d'intérêt public (OIP) wallons. Ce plan est structuré autour de deux lignes de force : l'orientation usager et le développement de services numériques (administration 4.0).*

*Il ambitionne de renverser les perspectives et de tourner l'administration vers les publics cibles que sont les citoyens, les entreprises, les pouvoirs locaux, le non-marchand et les fonctionnaires, afin de transformer la culture administrative en une culture de « services », intégrés et décloisonnés. Le but : améliorer l'expérience vécue par les usagers dans leurs interactions multiples avec l'administration.*

*Ce plan propose également, dans la continuité du Plan Marshall 4.0 et du Plan du numérique, de développer fortement l'administration 4.0.*

*Le plan « Ensemble Simplifions 2016-2020 » est coordonné par le Secrétariat général du Service public de Wallonie (SPW), via son équipe de simplification administrative et d'administration électronique, e-Wallonie-Bruxelles Simplification (eWBS).*

## 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.

### 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'utilisateur 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.

LE PLAN ÉTABLIT UNE FEUILLE DE ROUTE SPÉCIFIQUE  
POUR CHACUN DE SES 5 PUBLICS CIBLES

# Principales priorités identifiées

## 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.

## SIMPLIFIER ET DÉMATÉRIALISER

- Enrichir le **catalogue des démarches en ligne**, pour faciliter la communication des démarches à accomplir par l'utilisateur, 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.

## 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 diplômés.



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

- 1 L'utilisateur 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'utilisateur.