BANQUE CARREFOUR
D'ÉCHANGE DE DONNÉES

La Simplification administrative

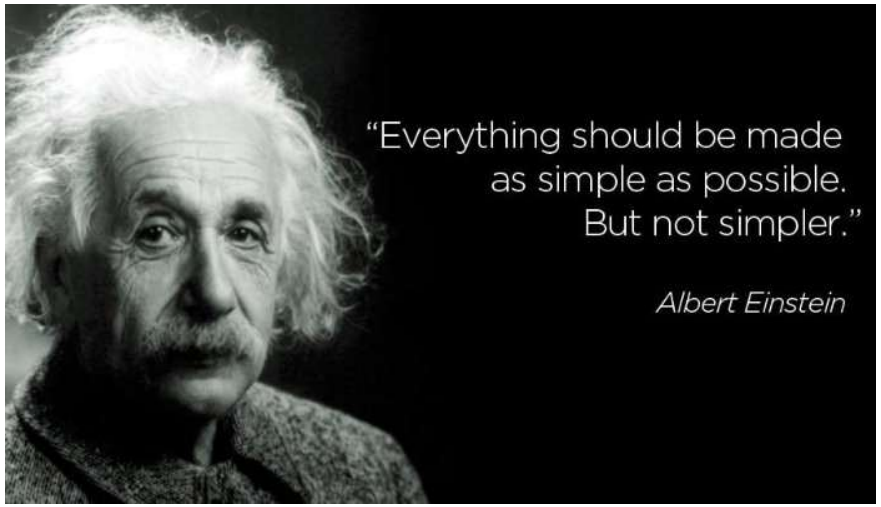
Un jeu d'enfant!

Comité des Utilisateurs BCED - 2026

Qu’est-ce que la simplification administrative?



La simplification administrative est destinée à faciliter et simplifier les démarches administratives qu'un usager est tenu d'exécuter en vue de satisfaire aux règles imposées par les autorités



L'administration électronique met à disposition des usagers des outils numériques qui facilitent les échanges entre l'administration et ses usagers



Qui dit simplification dit complexité…

Quelles sont les sources de la complexité?



Réglementation *source de confusion et sujette à interprétation*

Communication *inappropriée*

Processus *et procédures complexes*



Manque de ***transparence administrative*** *et de* ***traçabilité***

Absence de recours au ***partage de données***

Solutions de ***dématérialisation*** *et d'****informatisation inadéquates***

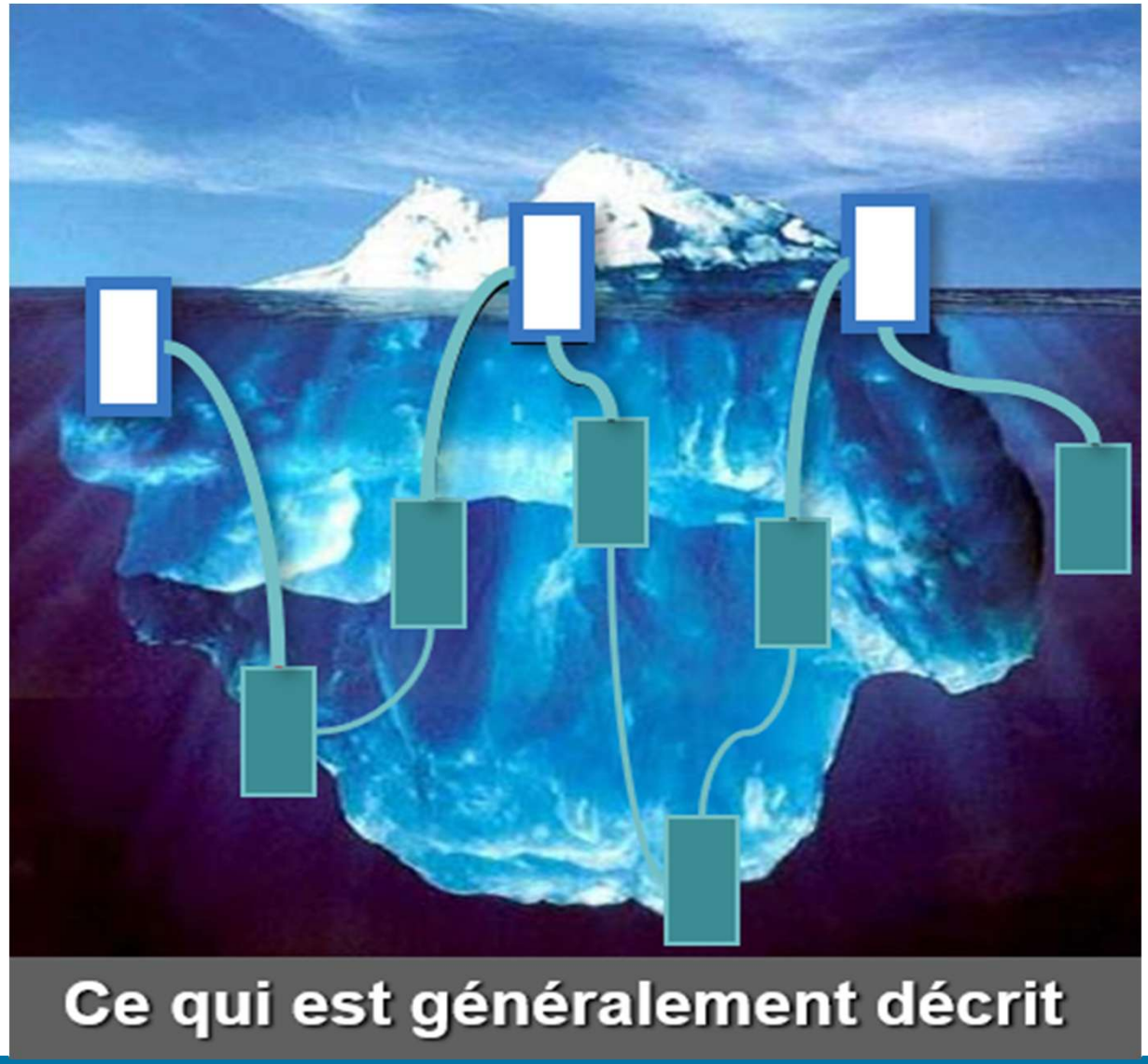
Documents et ***données*** *peu ou pas pertinents*

La simplification s'envisage du point de vue interne et du point de vue usagers



Usager

Administration



Parcours usagers

Ce que nous devons décrire dans l'approche usager

Processus

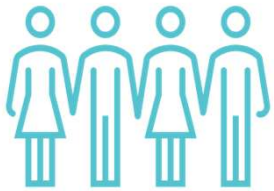
Ce qui est généralement décrit

Comment structurer notre approche de la simplification administrative?



DIFFÉRENTS POINTS DE VUES À ENVISAGER

Usager



Qui sont mes usagers et quel parcours doivent-il suivre?

Formulaires/documents

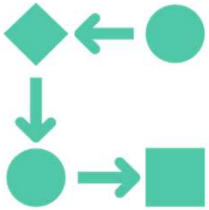


Les documents envoyés à l'usager sont-ils compréhensibles par lui ? (simplicité, pertinence, communication, ...)

N'y en a-t-il pas trop de pièces justificatives exigées?

Formulaire en ligne?

Processus



Mes procédures internes sont-elles documentées, connues de tous et monitorées?

Juridique



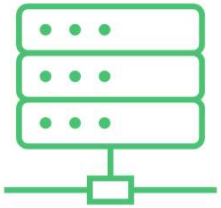
Base légale lisible et compréhensible

En phase avec les processus métier

Pas de complexité inutile

Respect des droits de l'usager

Données



De quelles données a-t-on réellement besoin ? Sont-elles utiles? Comment les collecter, les traiter et les sécuriser?

Informatique



Est-ce que je dispose d'un applicatif et si oui est-il adapté à mes démarches? Si pas, dois-je prévoir un cahier des charges? Ce dernier intègre-t-il les aspects sécurité, échange de données, etc.

SANS OUBLIER D'AUTRES POINTS DE VUES...(GESTION DU CHANGEMENT, APPUI POLITIQUE,...)



QUIZZ 1

À vos buzzers !



Comment s'appelle le guichet électronique que le citoyen utilise pour ses démarches administratives en FWB et au SPW ?

Réponse : Mon Espace

Que signifie BPM?

- A. Banque des Plateformes de Métadonnées
- B. Bière pour maigrir
- C. Business Process Model

Réponse : Business Process Model

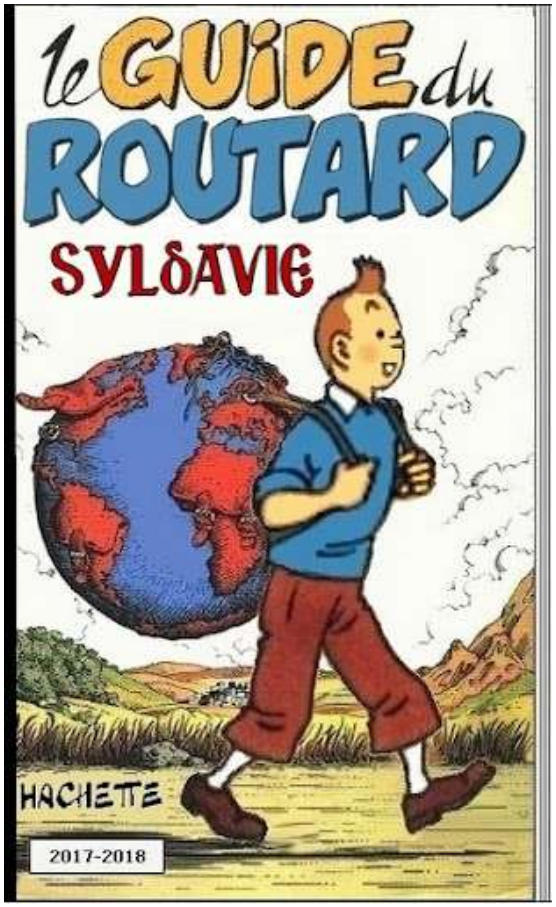


Qui est la source authentique pour les compositions de ménage ?

Réponse : Les communes (qui alimentent le RN)

PASSONS AU GRAND JEU





En 2025 la République de Syldavie, inquiète de son déclin démographique permet aux citoyens Syldaves d'adopter des Pokemons

Hélas depuis lors les plaintes des demandeurs s'accumulent (non-respect des délais, pièces justificatives trop nombreuses et incohérentes,…).

<u>Le Gouvernement souhaite donc simplifier la démarche</u>

LA DEMARCHE ACTUELLE

- **À QUI S'ADRESSER ?** à la direction du contrôle du divertissement du SPS Digital
- **RH** : 2 agents équivalent temps plein traitants les dossiers
- **COMBIEN DE DEMANDES ?** Volumétrie : 10.000 demandes par an
- **COMMENT ADRESSER LA DEMANDE ?** via formulaire papier. L'équipe utilise 1 fichier excel où elle enregistre les demandes d'adoption. Les pièces justificatives des dossiers sont enregistrées dans un dossier windows. Mais la direction envisage de passer par un prestataire pour développer une solution informatique.
- **COMBIEN DE TEMPS DE TRAITEMENT ?** Une fois la demande introduite, la direction envoie un accusé de réception dans les 24h

  La direction s'engage également à traiter le dossier dans la semaine qui suit la réception de la demande
- **RECOURS ?** : Dans les trente jours suivant refus de l'adoption, 1 recours est introduit auprès du Ministre en charge
- **QUELLES CONDITIONS ?** :

  * Être âgé d'au moins 18 ans et de maximum 77 ans
  * Posséder une console de jeu reprise dans la liste des consoles agréées par la direction du contrôle du divertissement
  * Avoir obtenu au moins 75% à l'examen de citoyenneté virtuelle
  * Être titulaire d'un compte bancaire et disposer des ressources nécessaires

Toute ressemblance avec des démarches existantes ou ayant existé est purement fortuit



QUIZZ 2

À vos buzzers !



Quelle personne doit donner son avis sur tout protocole d'échange de données?

Réponse : Le DPO / DPD



AL MROLETVIUE

Je mesure le nombre de dossiers par an.

Je suis...

Réponse : la volumétrie qui permet d'estimer la charge administrative que les agents vont devoir traiter mais également le nombre d'interrogations aux sources authentiques

Qu'est ce qu'un WEBSERVICE

- A. Le site WEB d'un service de l'administration : pas exemple, labced.be
- B. Un guichet électronique permettant aux usagers de réaliser des démarches administratives, comme par exemple Mon Espace
- C. Un protocole informatique permettant l'échange de données entre une application fournisseuse et une application consommatrice, comme par exemple le service Personne exposé par la BCED

Réponse : C



QUIZZ 3

À vos buzzers !



Comment s'appelle l'interface web mise à disposition par la BCED pour consulter des sources authentiques?

Réponse : BCD-Wi

Dans ce projet de nouvel applicatif métier, quelle étape est mal placée dans l'ordre chronologique ?

A. Établir le planning
B. Rédiger le cahier des charges
C. Ouvrir un marché public
D. Sélectionner l'offre
E. Tester avec les utilisateurs
F. Collecter les besoins
G. Mettre en production

Réponse : F - Collecter les Besoins



En quelle année la BCED est-elle entrée en fonction ?

Réponse : 2014
(Crée en 2013)

Qu'avons-nous appris de ce jeu?



POINT DE VUE USAGERS - Synthèse

Qui est mon public-cible ?

Âge

Conditions

Besoins

Connaissances préalables

Est-ce tenable ?
Est-ce facile pour l'usager ?



Interactions

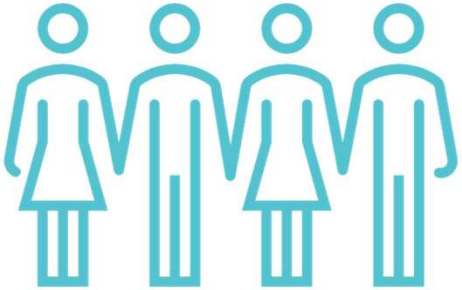
démarche en ligne ?

tout papier ?

Suivre la gestion de leur dossier ?

- Accusé de réception
- Statut de la demande
- Évolution de leur dossier
- Délais de traitement
- Décision

POINT DE VUE USAGERS - Détails



Connaissance du Public-cible, ses besoins...

- Quels sont les publics cibles de la démarche ? On peut s'inspirer des personas
- Qu'est-ce qui a été fait pour prendre en considération l'expérience usagers ? Quelles difficultés rencontrent-t-ils ?

Interaction avec l'usager

- Quelles sont les différentes possibilités d'interactions avec l'usager (par téléphone, par courrier, de manière électronique, dans un bureau, ...) ?
- Pour quels types de communications?
- À quelle fréquence ?

Démarches

Quelles sont les parties de la démarche qui peuvent être réalisée en ligne?

Disponibilité dans le catalogue des démarches et l'ABC

Est-ce que la démarche est enregistrée dans IODDA (SPW), le catalogue des services de l'administration ou l'ABC des démarches (FWB) ?

Information sur l'état d'avancement du traitement du dossier

- Qu'est-ce que est mis en œuvre pour tenir l'usager au courant de l'état d'avancement de son dossier?
- Est-ce que toutes les étapes sont couvertes?

Familiarisation des usagers avec la matière, le dispositif

Le public visé est-il un public averti, habitué au dispositif de l'administration, à son fonctionnement, aux terminologies ? Ou bien faut-il s'adresser à un public large et ayant des niveaux variables de maîtrise du sujet et adapter le dispositif pour qu'il soit accessible à tout le monde.

POINT DE VUE DOCUMENTS - Synthèse

1 **Simplifier**

- Analyser ce qu'on fait / demande
- Sens des documents demandés ? Pertinence ?
- Impressions ? Comment et où aller chercher les documents ?
- "Vocabulaire simple"
- "Gagner du temps pour diminuer les délais"

? Changer la loi ?



2 **Dématérialiser**

- Sources authentiques
  "pour ne pas demander à l'usager"
- Déclaration sur l'honneur
  "Faire confiance avec un contrôle au hasard"
- "Bien pour l'accessibilité de certains documents papier photocopies tant de fois qu'ils sont illisibles"

POINT DE VUE DOCUMENTS - Détails



Analyser les formulaires existants

Peuvent-ils être dématérialisés ?
Peut-on les simplifier ?
Peut-on en réduire le nombre (tendre au principe de formulaire unique,...) ?

Signature

La signature du formulaire est-elle obligatoire ? Si oui, pour quelle raison ? (décret, ...)
Pourrait-elle être remplacée par une identification forte ? Par un contrôle a posteriori ?
Plusieurs personnes doivent-elles signer le formulaire (co-signature, contre-signature) ?

Lien avec le partage de données

Vérifier si certaines données demandées dans le formulaire ne peuvent pas être récupérées auprès de sources authentiques

Intégration avec back-office

Les informations encodées dans votre formulaire peuvent-elles être intégrées dans votre applicatif métier?

Y-a-t-il un besoin d'intégration des services/outils tiers (ex: cartographie) dans le formulaire?

POINT DE VUE PROCESSUS - Synthèse

Est-il décrit ?

Simplifier ?

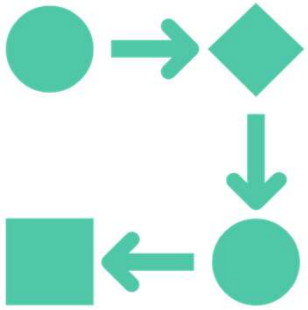
Gaspillages

Communiqué et accessible ?

À mettre à jour

⚠ gouvernance

Évaluer selon les retours usagers



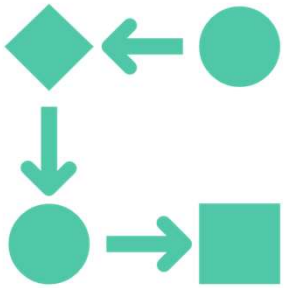
« Ça n'a aucun sens »
« C'est débile »

« Il faut encore les imprimer ?
C'est quoi ce bazar ? »

« On utilise les compétences du directeur ? L'agent peut le faire ! »

« Et on enregistre ça où ?
Dans un dossier magique ? »

POINT DE VUE PROCESSUS - Détails (1)



Description des procédures métiers en place

- Vos procédures métiers sont-elles décrites ?
- Quelle est la convention de notation utilisée (BPM, flowcharts, Texte, ...) ?
- Ces procédures décrites sont-elles accessibles et connues de toutes les personnes impactées ?

Gouvernance

- Y a-t-il une gouvernance pour l'amélioration continue du processus de la démarche?
- Si quelqu'un a une proposition d'amélioration du processus, quelles sont les étapes à suivre pour valider, communiquer et opérationnaliser cette nouvelle manière de travailler?

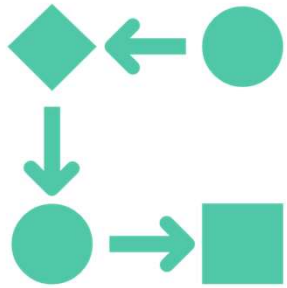
Délais moyens de traitement

- Existe-t-il des indications sur le temps pris par les différentes étapes de la démarche ?
- Que prévoit la réglementation en termes de délai (dépassement de délai, délai moyen, ...) ?

Application informatique

- Prévoyez-vous une application informatique qui gère le dispositif (existante, prévue, en création,... et par qui) ?
- Evaluez la place de cette application dans l'écosystème informatique existant ou à venir au sein de votre administration
- Evaluez le lien avec les systèmes informatiques offerts par le SPW DIGITAL ou l'ETNIC

POINT DE VUE PROCESSUS - Détails (2)



Pour pouvoir optimiser un processus, nous devons l'expliciter et identifier les gaspillages existants pour les réduire. Les 8 gaspillages sont les suivants :

1. **Surproduction** : Produire plus que le besoin de l'usager, produire avant la demande.

Exemples : Développer un outil IT trop complexe par rapport au besoin ou préparer une formation trop compliquée, trop longue par rapport à la population ciblée.

2. Surstockage ou stocks inutiles : Tout ce qui n'est pas indispensable à la réalisation de la tâche, au bon moment. Surtout pour la production.

Exemples : Stock mort suite à de mauvaises prévisions. Dossiers en attentes, souvent à cause d'une organisation multitâches. On imprime plus de questionnaires que les nécessaires.

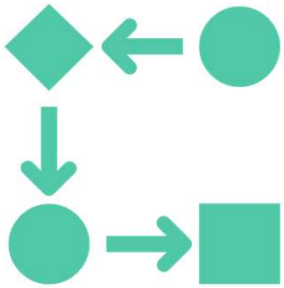
3. Transport : Déplacement de matériaux, de documents, ou d'informations qui n'apporte pas de valeur pour l'usager. Surtout pour la production.

Exemple : Envoyer par la poste un document qui pourrait être envoyer par mail.

4. Processus excessif ou traitements inutiles, surqualité : Tâches, étapes réalisées pour rien. Manque d'instructions ou de spécifications claires et standardisées.

Exemples : Imprimer le document en 3 exemplaires mais besoin d'1 seul document. Réunions inutiles. Processus de validation nécessitant trop de signatures. Programme informatique trop long et compliqué à utiliser.

POINT DE VUE PROCESSUS - Détails (3)



5. Mouvements/ Déplacements inutiles : Déplacement de personnes physiques, inutile et qui n'apporte pas de valeur de l'usager.
Exemples : Mauvaise localisation de l'imprimantes ou photocopieuses qui génère des déplacements des utilisateurs. Répertoires informatiques mal organisés, pas à jour. Formation, réunion dans un endroit loin des participants

6. Non Qualité : Erreurs, Défauts par rapport aux critères de qualité dans le processus. Défauts qui nécessitent une retouche, une modification supplémentaire, une mise au rebut, une insatisfaction de l'usager.
Exemples : Lors du traitement d'un formulaire une phase n'a pas été réalisée mais le processus continue aux phases suivantes. Lors d'une vérification on se rend compte que la phase n'a pas été faite et on revient en arrière.

7. Temps d'attente et délais : Produits ou personnes qui doivent attendre entre 2 tâches ou étapes. Opérateur inactif pendant que la machine fonctionne. Étapes mal synchronisées.
Exemples : Envoie et réception de courrier pour valider une décision. Quelqu'un n'envoie pas à l'étape suivante les documents tant que 20 documents n'ont pas été fait mais la personne suivante ne peut pas commencer son activité.

8. Sous-utilisation des compétences : Potentiel humain non-exploité. Ne pas utiliser pleinement les compétences et les talents des employés. Les membres d'une équipe ne travaillent pas sur des tâches correspondant à leur niveau de compétence et d'expertise
Exemples : Un manager qui s'occuper de faire des photocopies. Ne pas utiliser l'expert d'un domaine pour résoudre une tâche qui demande cette expertise.

POINT DE VUE JURIDIQUE – Synthèse

« Et quoi, on ne peut pas consulter ses données ?! »

« Pfff… déjà le titre… »

« Purée, c'est une phrase ça ? »

« Non, mais 1 paragraphe c'est une seule phrase ? »

Simplifier le juridique = base de tout



« difficile d'obtenir les bonnes preuves »

« On donne trop de détails, trop d'infos »

« Oui, c'est réutilisable, ça, mais c'est juste vieux »

« C'est une phrase à rallonge avec des trucs qui sont encore expliqués après »

POINT DE VUE JURIDIQUE - Détails



Le cadre légal est la base du processus.

Les problèmes peuvent se poser à 2 niveaux :

- Base légale trop complexe / mal rédigée / incompréhensible
- Documents autour de la base légale (mauvaise compréhension récurrente de la part de l'usager, masse de documents trop importante, etc). ?

Une révision du cadre légal est-elle possible? Nécessité d'analyser les points suivants :

- **Lisibilité** : le texte est facilement compréhensible
- **Applicabilité** : les procédures décrites sont réalistes et réalisables
- **Only once** : collecte unique – on ne demande plus à l'usager des données déjà en possession de l'administration ou auxquelles l'administration peut accéder via une source authentique
- **Proportionnalité** : on ne demande pas plus de donnée que ce qui est nécessaire
- **Droit des personnes (RGPD)** : les droits des personnes fixés dans le RGPD sont reconnus et préservés.

Objectif : Analyser les textes et définir les modifications envisageables pour lever les freins et les obstacles à la simplification. Y compris ce qui est faisable sans révision légale.

Prérequis : Cartographier les textes juridiques et les documents annexes

Qui contacter pour votre démarche de simplification?

Pour l'échange de données (BCED) : support@labced.be et le site https://labced.be

Pour vos projets de *simplification* au sein du *MFWB* (Mon Espace, formulaires, référentiel des démarches, lisibilité), contactez **l'équipe de simplification administrative** via simplif@cfwb.be

Pour l'*orientation usagers*, la *lisibilité*, *l'optimisation de processus*, les *charges administrative* et le *principe de confiance* au sein du *SPW*, prenez contact avec la **Direction de l'Optimisation et des Relations Usagers (DORU)** via doru@spw.wallonie.be.

Pour les *démarches en ligne* au sein du *SPW* (Mon Espace, formulaires, référentiel des démarches), prenez contact avec le **centre de service multicanal** via multicanal.digital@spw.wallonie.be

Pour le développement d'applicatifs, de webservices :

- SPW : créer une fiche P4 qui sera analysée en comité IT
- FWB : qualite@cfwb.be

Attention! ces points de contact ne sont pas disponibles aux UAP

Formations proposées à l'EAP

Thématique	
Simplif (transversal)	E-learning « Réveillez l'usager qui est en vous ! » E-learning IODDA (contributeur, validateur, contributeur spécialisé, traducteur, gestionnaire, relais, superviseur)
Expérience usager	Ecouter pour mieux simplifier Enquête questionnaire- iweps Accueil orienté usager Initiation à la langue des signes Participation citoyenne UX design : ergonomie des interfaces (e-le)
Optimisation	Gestion par processus Gestion par processus pour les managers Maîtrise interne des risques et activités : Module 1 (e-le) et Module 2 Lutte contre la fraude : sensibilisation - e-learning
Juridique	Mieux légiférer Rédaction des actes administratifs à portée individuelle Legal design Evaluation des politiques publiques

Thématique	
Documents et formulaires	Prise de notes Rédaction administrative Atelier d'écriture inclusive FALC (Facile à Lire et Comprendre) Grammaire et orthographe Sketchnoting Simplifier les formulaires (e-le) Communication égalitaire + atelier genre Rédiger en langage clair
Données	Echange de données entre administrations RGPD protection des données (e-le) Access : Encodeurs de base de données - Initiation à la création de bases de données - Création de bases de données Indicateurs et tableaux de bord + approche réflexive
Numérique	Introduction à l'accessibilité numérique Accessibilité web pour les développeurs front-end Accessibilité du web pour les rédacteurs Accessibilité des documents pour rédacteurs + offre IA avec l'Agence Du Numérique cybersécurité
Accompagnement au changement	Les fondamentaux de la gestion du changement Piloter le changement (= managers) Accompagner le changement Mettre en œuvre le changement