

Echanges

Lisibilité

Innovation

Moteur

Qualité

Service

Stimuler

Inspirer

Formulaires

Solutions

Simplification

Convivialité

{SIMPLE COMME UN CLIC}

Innovation

Promoteur

Rencontre internationale sur la simplification et la dématérialisation des formulaires

Dialogue

Services

Dynamiser

E-gouvernement

Dématérialisation

Accompagner

Comm

E-g

ment

Incitateur

Convivialité

Simplification

Innovation



Simplification des formulaires: l'expérience d'EASI-WAL

Roland Materne

Commissaire-adjoint à la Simplification administrative



Contenu de l'exposé

- Le diagnostic
- La collecte des données (pertinence, principe de confiance, principe de collecte unique)
- La lisibilité
- La structuration
- La charte graphique



Méthodologie

Diagnostic

Simplification

Collecte des données

Charte graphique

Structuration

Lisibilité

Structuration

Charte graphique



I. Le diagnostic



Echanges Lisibilité Innovation
Moteur Qualité Service Stimuler Inspirer
Formulaires Solutions Simplification Convivialité
Innovation

Précurseur Dynamiser
E-gouvernement Dématérialisation Accompagner
Simplification Communication Incitateur
E-gouvernement Convivialité Simplification
Innovation

I. Le diagnostic

- Objectivation des **forces et les faiblesses** du formulaire
- Identification **des pistes** d'action les plus pertinentes
- Utilisation d'une **grille** de diagnostic
- Rédaction **d'un rapport** qui est soumis à l'approbation de l'administration « propriétaire » du formulaire. Base d'un « contrat » du projet commun entre l'administration et Easi-wal



I. Le diagnostic

Grille de diagnostic rapide d'un formulaire

N°	Critère	oui	non pertinent
Simplification			
1	L'utilisateur comprend facilement si le formulaire le concerne.		
2	Les données collectées sont nécessaires : elles sont imposées par le dispositif légal ou indispensables à l'instruction du dossier.		
3	Les données collectées ne sont pas déjà en possession du service ou d'un service proche.		
4	Les données collectées ne sont pas disponibles auprès d'une source authentique.		
5	Le principe de confiance est appliqué aux données pouvant être vérifiées après l'envoi du formulaire.		
6	L'utilisateur peut facilement trouver les données qui lui sont demandées.		
7	Les modalités de transmission du formulaire et le suivi qui lui sera réservé sont expliqués à l'utilisateur.		
8	La structure du formulaire adopte la logique de l'utilisateur.		
9	Si la complexité du formulaire le justifie, une notice est proposée parallèlement au formulaire.		
10	Si s'inscrit dans une famille de formulaires, le formulaire utilise des cadres, ou au moins des blocs, communs.		
Lisibilité			
11	Le formulaire utilise un vocabulaire clair et simple, faisant référence au français courant.		
12	Le formulaire utilise une syntaxe claire et simple, faisant référence au français courant.		
13	Le formulaire instaure une relation directe avec l'utilisateur.		
14	Le formulaire utilise à bon escient les ressources graphiques (tableaux, graisse, soulignés etc.).		
15	Le formulaire ou sa notice proposent des exemples, des schémas ou des illustrations.		
16	Le formulaire respecte la charte graphique des formulaires de la Région wallonne.		
Informatisation			
17	Le formulaire est accessible en ligne.		
18	Le formulaire peut être rempli en ligne.		
19	Le formulaire est intelligent : il propose des fonctions d'aide au remplissage (listes déroulantes, contrôle des formats de données, etc.).		
20	Le formulaire est interactif : les données déjà connues donnent lieu à un pré-remplissage.		
21	Le formulaire est transactionnel : il peut être soumis en ligne.		
22	Les données du formulaire s'intègrent automatiquement aux applications informatiques du service.		
23	La soumission du formulaire génère automatiquement la première étape de traitement du dossier.		
24	L'utilisateur peut suivre en ligne les étapes du suivi de son formulaire et de son dossier.		
Suivi			
25	La procédure d'actualisation du formulaire est prévue et intègre les réactions des usagers.		

Grille de diagnostic rapide d'un formulaire

EASI-WAL propose

- Le *Guide pour concevoir et évaluer les formulaires*.
- *10 règles d'or pour des textes plus lisibles*.
- Les supports des formations et ateliers de sensibilisation sur les formulaires.
- Les résultats de l'étude préalable pour l'élaboration d'un lexique sémantique pour la Région wallonne (le *Lexique sémantique* sera disponible fin 2007).

et aussi

- Le *Guide de simplification de la réglementation*.
- Le *Test Kafka* (outil d'évaluation des charges administratives) et son mode d'emploi.
- Un *Cahier des charges-type* pour un marché d'évaluation des charges administratives (SCM).
- Le *Guide pour entamer une démarche d'optimisation des processus*.
- L'*Offre de services d'EASI-WAL aux administrations wallonnes*.

Consultez le site <http://easi.wallonie.be>.



Vos contacts

Concrètement, toute proposition de formulaire peut être envoyée au Commissariat EASI-WAL qui l'analysera au regard des recommandations reprises ci-dessus, sans se prononcer sur le fond des propositions. A cette fin, vous pouvez contacter :

Roland MATERNE
Commissaire adjoint à la simplification administrative
Rue des Brigades d'Irlande, 2
5100 Jambes
081 33 05 69
roland.materne@easi.wallonie.be

Jean-Christophe JACOBS
Expert en lisibilité
Rue des Brigades d'Irlande, 2
5100 Jambes
081 33 05 81
jean-christophe.jacobs@easi.wallonie.be



I. Le diagnostic



GRILLE DE DIAGNOSTIC D'UN FORMULAIRE

Contact :

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Personnes de contact :

Fonctionnaire validant :

Nombre de formulaires concernés :

Intitulés
 1.
 2.
 3.

Nombre de pages pour chacun des formulaires:
 1.
 2.
 3.

Famille :
 oui non
 •
 •
 •

Format et type :
 • Formulaires diffusés par la circulaire
 • téléchargeables au départ du site Internet

	1	2	3	4
Format :				



Intelligent :	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Interactif :	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Transactionnel :	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Intégré :	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non

Public cible :

Nombre d'utilisateurs :

Fréquence et durée de validité :
 Nombre de formulaires / an : ?
 Fréquence de remplissage pour l'utilisateur :
 Fréquence de révision :

Base légale :

-
-
-

Notice :

Autres documents liés :

Procédure :

Back office et accès aux sources authentiques :

2. ANALYSE

2.1. Vocation des formulaires et contexte de travail

.....



II. La collecte des données



II. La collecte des données

La pertinence :

Chaque donnée et chaque pièce justificative du formulaire doit être évaluée en terme de valeur ajoutée

- La collecte résulte-t-elle d'une prescription légale?
- La donnée est-t-elle indispensable pour l'instruction du dossier?
- La donnée concerne-t-elle un grand nombre d'usagers?



II. La collecte des données

Le principe de collecte unique

Certaines données et pièces justificatives sont disponibles via d'autres sources (banque de données, autres administrations,...)

Concrètement, cela veut dire que l'utilisateur n'est plus obligé de donner des informations disponibles ailleurs



II. La collecte des données

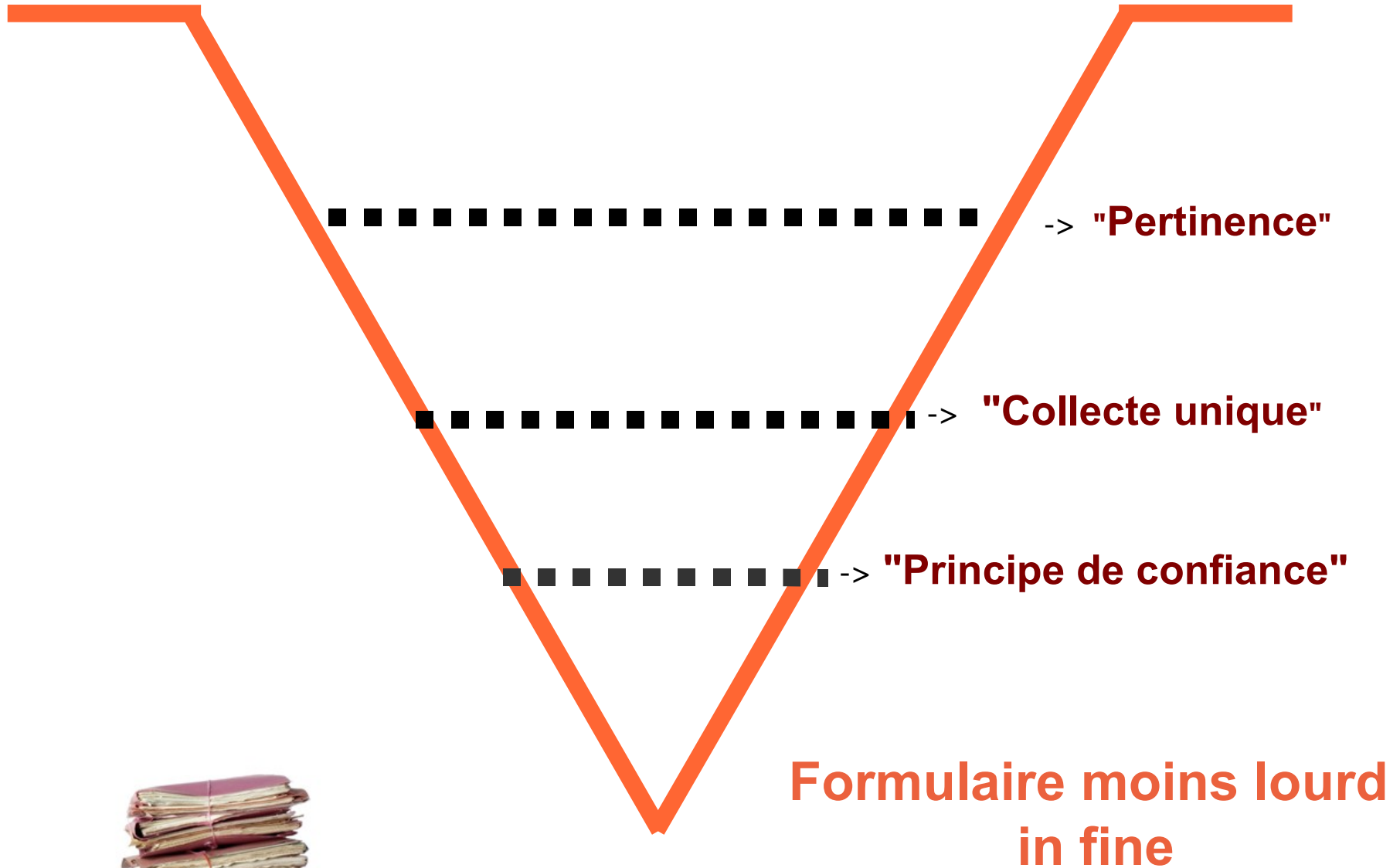
Le principe de confiance

Certaines pièces justificatives peuvent, dans un premier temps, être remplacées par une déclaration sur l'honneur.

Concrètement, l'usager ne fournit les pièces justificatives que lorsque sa demande est, in fine, considérée comme éligible.



Formulaire initial



-> "Pertinence"

-> "Collecte unique"

-> "Principe de confiance"

**Formulaire moins lourd
in fine**



Echanges Lisibilité Innovation
Moteur Qualité Service Stimuler Inspirer
Formulaires Solutions Simplification Convivialité
Innovation

III. La lisibilité du formulaire

Précurseur Dynamiser
Simplification E-gouvernement Dématérialisation Accompagner
Communication Incitateur
E-gouvernement Convivialité Simplification
Innovation



III. La lisibilité du formulaire

Le Dialogue

le formulaire établit une relation avec l'usager, notamment par l'utilisation du « vous » et du « nous »

La Syntaxe

une syntaxe alambiquée est un obstacle majeur à la compréhension

Le Vocabulaire

le formulaire doit utiliser une terminologie simple et accessible par tous et pas seulement par les initiés



III. La lisibilité du formulaire

La Présentation

aérée et agréable, elle permet de dégager aisément l'information.

L'Aide au remplissage

permet d'obtenir rapidement une réponse à ses questions éventuelles



III. La lisibilité du formulaire



IV. La structuration du formulaire



IV. La structuration du formulaire

- **La succession logique des cadres**
logique du plus général au plus particulier
- **La division en bloc commun**
demander les mêmes données de la même manière dans les différents formulaires
- **La succession logique des questions**
au sein de chaque bloc, les questions doivent se succéder de manière logique et cohérente pour l'utilisateur



IV. La structuration du formulaire

Numéro d'entreprise

□□□□-□□□□-□□□□

non assujetti à la TVA

Remplissez le cadre qui vous concerne parmi les deux suivants.

Vous êtes :

un indépendant

Enseigne commerciale éventuelle	
<input type="checkbox"/> M.	<input type="checkbox"/> Mme
Nom	Prénom

une personne morale

Dénomination	
Enseigne commerciale	
<i>si différente de la dénomination</i>	
Forme juridique	
Légalement représentée par :	
<input type="checkbox"/> M.	<input type="checkbox"/> Mme
Nom	Prénom
Fonction	



IV. La structuration du formulaire

1. Renseignements généraux

Numéro d'entreprise : . .

Vous remplissez ce formulaire :

en votre nom propre, comme **personne physique**. au nom d'une **personne morale**.

Votre entreprise comporte-t-elle plusieurs unités d'établissement (sièges d'activité) ?

Oui Non

Si oui : renseignez ci-après votre principal siège d'activité en Région wallonne, s'il est différent du siège social.

Si non : passez directement au **cadre 2**.

Numéro d'unité d'établissement

- - -

Rue

Numéro

Boîte

Code postal

Localité

Pays

Téléphone privé

Téléphone bureau

GSM

Courriel



V. La charte graphique

- L'utilisation et le respect d'une charte graphique permettent de véhiculer une image cohérente de la Région wallonne



V. La charte graphique



Pourquoi une uniformisation des formulaires « wallons » ?

Pour un citoyen, une entreprise ou une association, compléter un formulaire n'est pas toujours une démarche aussi aisée que pourrait le penser celui qui l'a rédigé. Parmi les moyens de simplifier cette démarche, une uniformisation de la structure et de l'apparence des nombreux formulaires existants est un service que la Région wallonne se doit de rendre à ses usagers. Ainsi, quel que soit le document entre ses mains ou affiché sur son écran, l'utilisateur saura que celui-ci émane d'une unique institution. Face à un environnement familier, sa lecture et sa compréhension sont facilitées. Dès lors, son travail de remplissage se révèle plus complet et plus précis, ce qui simplifiera d'autant l'instruction de son dossier par les services. Outre le présent document, nous vous recommandons également de consulter nos guides sur la conception des formulaires et la lisibilité. Ils sont disponibles sur le site d'EASI-WAL, à l'adresse suivante : http://easi.wallonie.be/easi/col_gauche_niveaux_fr/easi-wal/dossiers-thematiques/simplification-des-formulaires/kit-formulaires.

Un modèle préfabriqué

Pour « fabriquer » des formulaires à partir du traitement de texte MS Word, EASI-WAL a préparé un modèle avec des styles prédéfinis destinés à donner à l'ensemble des formulaires wallons une même présentation. Ce modèle est téléchargeable sur le site d'EASI-WAL à l'adresse déjà mentionnée ci-dessus.

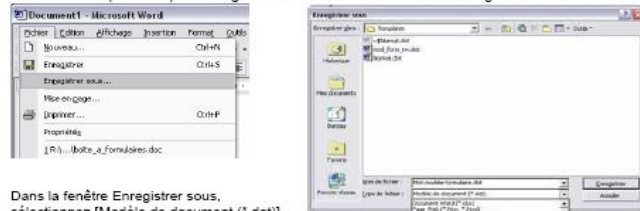
Concevez et réalisez vos formulaires à partir de ce modèle. Il est déjà structuré et contient des blocs génériques de champs à compléter par les usagers. Vous pourrez l'adapter en fonction de vos besoins spécifiques.

Pour ne pas perdre les formatages précis des éléments prévus dans le modèle, travaillez de préférence par « copier-coller ».

Comment confectionner vos propres modèles

Téléchargez le modèle générique proposé par EASI-WAL. Ouvrez-le avec l'application MS Word®. Un nouveau document sera alors créé. Il reprend tous les paramétrages nécessaires au respect de la charte graphique des formulaires wallons. Adaptez ce document : spécifiez le nom de votre organisme, de votre direction, etc. Modifiez aussi le ou les noms des personnes de contact, leurs coordonnées téléphoniques et courriel. Ajoutez les cadres et rubriques spécifiques à l'objet de votre formulaire. Enregistrez ensuite ce document adapté et soumettez-le pour approbation à votre hiérarchie. Dès lors que ce document est validé, enregistrez-le comme modèle.

Voici comment procéder pour enregistrer un modèle : menu Fichier > Enregistrer sous...



Dans la fenêtre Enregistrer sous, sélectionnez [Modèle de document (*.dot)] dans le menu déroulant [Type de fichier], puis nommez votre modèle de formulaire en choisissant un nom significatif.

Dans notre exemple, nous avons choisi « Mon modèle formulaire ». Par défaut, MS Word enregistre les modèles dans le dossier ~\Application Data\Microsoft\Templates\ de votre session sur votre disque dur.



Mise en page et styles

Mise en page générale

- Le format du papier est le A4 (21 x 29,7 cm).
 - Les marges sont fixées pour tout le document comme suit :
 - Haut 1 cm ;
 - Bas 1,75 cm pour tenir compte du fait que certaines imprimantes à jet d'encre ne peuvent pas imprimer si loin dans le bas de la feuille ;
 - Gauche et Droite 1,5 cm (la justification est donc de 18 cm).
 - L'orientation du papier est Portrait (vertical).
 - L'en-tête de première page est différent de ceux des autres pages. Les en-têtes sont à 1 cm du bord supérieur de la feuille.
- Les pieds de page ne sont pas utilisés.



Les styles de paragraphes

Une seule police de caractères

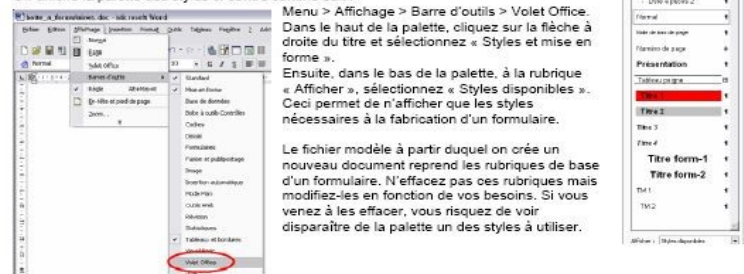
On utilise la police Arial à l'exclusion de toute autre police.

Le style de paragraphe « Normal » doit avoir les caractéristiques suivantes : police Arial Normal, corps 10 pts, alignement à gauche (pas de justification), pas d'espace avant, ni après, pas de retrait, interligne simple. C'est le style de base.

Utilisation des styles de paragraphe

Ces styles sont pré-formatés et facilitent grandement la tâche du rédacteur. Leur emploi systématique permet de respecter la charte graphique des formulaires.

On affiche la palette des styles ci-contre comme suit :



Menu > Affichage > Barre d'outils > Volet Office. Dans le haut de la palette, cliquez sur la flèche à droite du titre et sélectionnez « Styles et mise en forme ». Ensuite, dans le bas de la palette, à la rubrique « Afficher », sélectionnez « Styles disponibles ». Ceci permet de n'afficher que les styles nécessaires à la fabrication d'un formulaire.

Le fichier modèle à partir duquel on crée un nouveau document reprend les rubriques de base d'un formulaire. N'effacez pas ces rubriques mais modifiez-les en fonction de vos besoins. Si vous venez à les effacer, vous risquez de voir disparaître de la palette un des styles à utiliser.



V. La charte graphique

Version 01.01.03 du 11/07/2008



Prime pour le recours aux services d'un RENTIC



Veillez renvoyer ce formulaire complété, signé et accompagné de ses annexes en un exemplaire à l'adresse suivante :



Ministère de la Région wallonne
Direction générale de l'Economie et de l'Emploi
Division des P.M.E.

Direction de Conseil aux entreprises
Place de la Wallonie, 1 (bâtiment 3)
5100 JAMBES

Les questions que vous vous posez trouvent probablement réponse dans la notice explicative.
En cas de difficultés, vous pouvez consulter le site Internet <http://ebusiness.wallonie.be> ou joindre la personne de contact :

Monsieur Ronald CORNILLE
Tél : 081/33.42.50 - Fax : 081/33.42.33
Courriel : rcornille@mrw.wallonie.be

Demande d'intervention

Base légale¹ :

Décret du 11 juillet 2002 relatif à l'octroi d'une prime à l'intégration de l'e-business dans les petites et moyennes entreprises
Arrêté du Gouvernement wallon du 11 septembre 2002 relatif à l'octroi d'une prime aux entreprises ayant recours aux services d'un Rentic

Table des matières

Cadre 1 :	Renseignements généraux
Cadre 2 :	Personne responsable et personne de contact
Cadre 3 :	Renseignements comptables
Cadre 4 :	Description des activités de l'entreprise
Cadre 5 :	Description du projet
Cadre 6 :	Liste des documents à joindre
Cadre 7 :	Déclaration sur l'honneur et signature

Pour qui ? Pour quoi ?

Vous êtes une petite ou moyenne entreprise (PME) ou une association professionnelle, une association de fait ou un groupement de PME. Vous souhaitez faire appel à un REsponsable à l'intégration des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (en abrégé RENTIC), c'est-à-dire une personne chargée de l'intégration de l'e-business dans votre entreprise.

Si cette personne est agréée par la Région wallonne, vous pouvez être remboursé en partie montant facturé. La Région wallonne peut prendre en charge 80 % du coût du RENTIC, durant trois mois à un an maximum. La prime ne peut excéder 5.000 euros par mois. Pour bénéficier de cette prime, vous devez au moins remplir les conditions suivantes :

- vous exercez votre activité principale en Région wallonne ;
- vous ne relevez pas d'un secteur d'activités exclu ;
- vous occupez moins de 250 personnes ;
- vous réalisez un chiffre d'affaires de 50 millions d'euros maximum ou le total de votre bilan est de 43 millions d'euros maximum ;
- vous jouissez de l'indépendance financière ;
- vous êtes en règle avec les dispositions légales qui régissent votre activité et les législations et réglementations fiscales et sociales.

La prime pour le recours aux services d'un RENTIC est une aide «minimis» visée par un règlement européen. Le total de ces aides au bénéfice de votre entreprise doit être inférieur à 200.000 euros sur trois ans.

Si votre demande concerne bien une entreprise qui remplit toutes les conditions énoncées plus haut, remplissez ce formulaire. Si votre dossier est complet, il sera traité dans un délai de 100 jours ouvrables.

Instructions pour l'utilisateur

Pour bénéficier de la mesure « Recours aux services d'un RENTIC », vous devez être une PME. Afin de vérifier que vous remplissez cette condition, vous devez préalablement utiliser l'application « Êtes-vous une PME ? Faites le test. » disponible à l'adresse : <http://testome.wallonie.be> et joindre en annexe au présent formulaire le résultat du test établissant que vous êtes une PME.

Si vous êtes un indépendant déclarant des dividendes de revenus professionnels dans votre déclaration « Impôt des Personnes Physiques », prenez contact avec l'administration.

¹ Les textes coordonnés peuvent être consultés sur le site Walllex contenant la banque de données juridiques de la Région wallonne (<http://walllex.wallonie.be>)



Pour approfondir la question

Pour en savoir plus sur le dossier thématique formulaire:

Rendez-vous sur:

http://easi.wallonie.be/easi/col_gauche_niveaux_fr/easi-wal/dossiers-thematiques/simplification-des-formulaires/kit-formulaires/kit-formulaires.html?LANG=fr

-> **Kit Formulaires**

- Le guide formulaire,
- Le guide lisibilité,
- La grille de diagnostic,
- La description du processus de travail,
- La charte graphique,
- Le catalogue des blocs communs.



Pour approfondir la question

EASI-WAL

- Équipe et Missions
- Services proposés
- Dossiers thématiques
 - Amélioration de la Réglementation
 - Gestion du Web
 - Lutte contre la fracture numérique
 - Simplification et informatisation des Marchés publics
 - Simplification des formulaires
 - Evaluation
 - Simplification
 - Lisibilité
 - Informatisation
 - **Kit Formulaires**
 - Evaluation et suivi
 - Optimisation des processus
 - Participation citoyenne
 - Sources Authentiques
- Communication / sensibilisation / formation
- Marchés passés par EASI-WAL
- Visites en entreprises

La Wallonie vous simplifie la vie

- Chiffres clés
- Résultats concrets
- Bonnes pratiques des administrations
- Récompenser les projets e-gov

E-gouvernement, simplification et lisibilité

- Principes à respecter
- Comprendre les concepts
- Contexte en Région wallonne
- Plan d'action de la Région wallonne



Accessibilité ?
Anysurfer ?

Toutes les infos

Kit Formulaires



A l'attention des tous les agents de la Région wallonne qui souhaitent améliorer leurs formulaires et réaliser eux-mêmes tout ou partie de ce travail, EASI-WAL propose un certain nombre d'outils :

Le guide Formulaires ([Guide pour les concevoir et les évaluer](#))

Cette brochure résume le parcours de création ou de révision d'un formulaire et aborde notamment les aspects simplification, lisibilité et informatisation.

Le guide Lisibilité ([10 règles d'or pour des textes plus lisibles](#))

Comme n'importe quel document, un formulaire sera mieux compris de ses destinataires s'il applique les principes génériques de lisibilité. La brochure présente ces principes et les illustre d'exemples empruntés aux textes administratifs wallons.

La [grille de diagnostic](#) rapide d'un formulaire

Afin d'objectiver l'évaluation qualitative d'un formulaire, il est utile d'en faire le diagnostic sur base d'une grille préétablie. L'utilisation de la grille permettra également de déceler rapidement les aspects à améliorer en priorité et de mesurer, en fin de processus, le travail accompli.

La description du processus de travail sur un formulaire (à venir)

Cette description permet notamment de visualiser la chronologie des différentes étapes et les conditions à remplir pour passer de l'une à l'autre.

La charte graphique des formulaires et les consignes de structuration

Cette charte et ces consignes décrivent les contraintes à respecter pour fabriquer la version Word ou PDF d'un formulaire destiné au site Formulaires.wallonie.be

- [boîte à formulaires](#)

- [modèle de formulaire](#)

- [modèle de notice](#)

Le catalogue des blocs communs

Les formulaires électroniques intelligents de la Région wallonne adoptent la logique des "blocs communs". Il s'agit tout simplement de recueillir les mêmes données en posant les mêmes questions de la même manière quel que soit le formulaire. L'harmonisation qui en découle profite à l'utilisateur et les révisions ultérieures ne demandent plus qu'une seule opération pour tous les formulaires concernés.

- [catalogue des blocs communs](#)

Outils

- ▶ Boîte à formulaires (PDF — 334 ko)
- ▶ Modèle de formulaire word (DOC — 358 ko)
- ▶ Modèle de notice explicative formulaire (DOC — 367 ko)

Si vous avez des questions....

EASI-WAL

Roland Materne - commissaire-adjoint

roland.materne@easi.wallonie.be

+32 81 40 92 69



Echanges Lisibilité Innovation
Moteur Qualité Service Stimuler Inspirer
Formulaires Solutions Simplification Convivialité
Innovation

FIN

Précurseur Dialogue Services Dynamiser
E-gouvernement Dématisation Accompagner
Simplification Commun E-gouvernement Incitateur
Convivialité Simplification
Innovation

