

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

{SIMPLE COMME UN CLIC}

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 et e-gouvernement en Région wallonne

Béatrice van Bastelaer

Commissaire d'EASI-WAL



Contenu de l'exposé

- De quoi parle-t-on?
- Principes de simplification administrative
- Contexte régional
- Actions de la Région wallonne en matière de formulaires
- Evolutions prévues
- Leçons de l'expérience



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

De quoi parle-t-on?

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



De quoi parle-t-on?

La chaine de la simplification administrative et de l'e-gouvernement:

- Simplifier les textes
- Simplifier les processus et les dématérialiser
- **Simplifier les formulaires et les dématérialiser**
- Simplifier l'accès à l'information (Web)
- Organiser et simplifier l'accès aux sources authentiques
- Développer des applications Web et des composants

technologiques



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

Principes de simplification administrative et d'e-gouvernement

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



Principes de simplification administrative et d'e-gouvernement

- C'est l'affaire de tous
- Se mettre à la place de l'utilisateur et apprendre à le connaître
- Faire confiance
- Se remettre en question
- Etre transparent
- Partager l'information et ne pas réinventer la roue
- Simplifier avant d'informatiser
- Distinguer les cas réguliers des cas d'exception
- Vous avez simplifié quelque chose: il faut le faire savoir!



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

Contexte régional

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



Contexte régional

- Actions e-gouvernement et simplification administrative menées depuis **2002** via Wall-On-Line (WOL) et le Commissariat à la Simplification Administrative (CSA)
- Fusion des démarches depuis **2005** avec la création du Commissariat EASI-WAL (E-Administration et Simplification)
- 24 personnes au service des usagers des services publics wallons et des fonctionnaires eux-mêmes



Contexte régional

- Plan d'action Simplification administrative et e-gouvernement du Gouvernement wallon 2005-2009
 - Actions du Commissariat EASI-WAL (Ministre-Président)
 - Actions thématiques (Ministres fonctionnels): Aménagement du territoire, Cartographie, Emploi et Formation, Entreprises, Marchés publics, Transports et mobilité, ...



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

Actions de la Région wallonne en matière de formulaires

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



Actions de la Région wallonne en matière de formulaires

- **Maitres-mots:**
 - Centralisation
 - Cohérence
 - Simplification
 - Lisibilité
 - Dématérialisation



Actions de la Région wallonne en matière de formulaires

- **Centralisation** dans l'accès aux formulaires (principe du guichet unique)
 - Un site web spécialisé: <http://formulaires.wallonie.be>. Quelques statistiques:
 - 480 formulaires repris sur le site
 - nombre de visites sur le site en un an: 530.041 (14% de plus par rapport à fin 2007)
 - nombre de téléchargements sur le site en un an: 714.973 (50% en plus par rapport à fin 2007)
 - Design et structure proche du portail de la Région wallonne: <http://www.wallonie.be>



Actions de la Région wallonne en matière de formulaires

- **Centralisation** dans l'accès aux formulaires (principe du guichet unique) (suite):
 - Présentation des formulaires selon les public-cibles (citoyens, entreprises), selon les thèmes (logement, énergie, emploi, ...), selon les administrations (temporairement en suspens)
 - Focus sur
 - Les formulaires les plus demandés
 - Les nouveaux formulaires
 - Les questions les plus demandées



Actions de la Région wallonne en matière de formulaires

- **Centralisation** dans l'accès aux formulaires
(principe du guichet unique) (suite)
 - Lien vers
 - Les formulaires de la Communauté française
 - Les formulaires en allemand



- [Citoyens](#)
- [Entreprises](#)
- [Thèmes](#)

Pratique



Vidéo pour savoir en une minute sur les formulaires intelligents de la Région wallonne
Emission Multimedia.Mag (RTBF) du 16 octobre 2007

Formulaires en allemand



"Fastoche" signale les formulaires simplifiés



Formulaires de la Communauté française de Belgique

Vous y trouverez entre-autres des formulaires sur les domaines suivants : Arts, culture et langue française, Enseignement, Formation et Recherche, Politiques nationales et internationales, Santé et Sport



La signature électronique = des démarches administratives allégées ! La Région wallonne met progressivement en place la signature électronique de formulaires administratifs.

Vous pouvez **dès à présent signer** certains formulaires au moyen de votre carte d'identité électronique.

L'icône vous signale les formulaires concernés.

Rappel : Vous avez besoin du logiciel gratuit **Acrobat Reader** pour afficher et imprimer les formulaires PDF. [Téléchargez le maintenant.](#)



Ce site donne accès à tous les **formulaires de la Région wallonne** et notamment aux formulaires intelligents qui offrent des fonctions d'aide au remplissage. Ces documents sont disponibles essentiellement au format word ou pdf (Portable Document File).

La consultation se fait suivant une présentation identique sur base d'un classement par ligne de vie (citoyens et entreprises) et par thème ou via l'outil de recherche.



Les 10 formulaires les plus demandés

- Primes Energie 2008-2009
- Prime à la réhabilitation de logements en faveur des propriétaires
- Permis d'environnement et de permis unique
- Prime à l'embellissement
- Aides à la Promotion de l'Emploi (APE) - Secteur non marchand
- Assurance gratuite contre la perte de revenus
- CWATUP - Forme des demandes et des décisions relatives aux permis d'urbanisme, permis de lotir et modifications de permis de lotir
- Travaux subsidiés - Plan Triennal
- Permis de chasse
- Prime à la construction



Les nouveaux services

- Les **nouveaux formulaires Html**, plus aisés à remplir, changent fondamentalement le mode de remplissage en ligne.
- Nous vous conseillons de vous identifier et de compléter votre **profil** d'utilisateur. Il servira de base au pré-remplissage de vos formulaires pdf ou html.

Mon Espace Personnel

Nom d'utilisateur :

Mot de passe :

[Mot de passe oublié ?](#)
[Pas encore inscrit ?](#)

Nouveaux formulaires

- Aides à la Promotion de l'Emploi (APE) - Formulaire d'introduction d'une demande
 - Secteur marchand
 - Secteur non marchand
 - Pouvoirs Publics
- Prime aux services de conseil (anciennement "Aide à la Consultance")
- Prime Rentic (Responsable à l'intégration de l'E-business et des NTIC)
- Prime pour la création d'un site e-business

Questions les plus fréquentes

- Qu'est qu'un formulaire électronique ?
- Quelle est la différence entre un formulaire Pdf et Html ?
- Qu'est-ce qu'Acrobat Reader ? A quoi me sert-il ?
- Pourquoi définir un profil utilisateur ?
- Puis-je remplir mon formulaire en plusieurs fois ?
- Puis-je enregistrer mon formulaire sur mon disque dur une fois qu'il est rempli ?
- Des formulaires envoyés par la poste ou électroniquement ?
- A quoi sert le service "Mon espace personnel" ?

Numéro Vert

0800 11 901 - FR
Depuis la Belgique
0800 11 902 - DE
innerhalb Belgiens

Actions de la Région wallonne en matière de formulaires

➤ Cohérence

- Dans la présentation des formulaires sur le site:
 - Mêmes informations pour tous les formulaires
- Dans les formulaires:
 - Version papier (charte graphique)
 - Version interactive (design, environnement, fonctionnement similaire)



- Citoyens
- Entreprises
- Thèmes

- ▶ Action sociale et santé
- ▶ Agriculture
- ▶ Aménagement du territoire et urbanisme
- ▶ Cartographie
- ▶ Emploi et formation
- ▶ Energie
- ▶ **Entreprises**
- ▶ Environnement et ressources naturelles
- ▶ Europe
- ▶ Fiscalité
- ▶ Fonction publique
- ▶ Logement
- ▶ Marchés publics
- ▶ Patrimoine
- ▶ Pouvoirs locaux
- ▶ Recherche et technologies
- ▶ Relations internationales
- ▶ Ruralité
- ▶ Statistiques
- ▶ Tourisme
- ▶ Transport et mobilité

Prime aux services de conseil (anciennement "Aide à la Consultance")

Vous exercez une activité économique en personne physique ou en personne morale et vous souhaitez faire appel à un consultant.

Si celui-ci est agréé par la Région wallonne, vous pouvez être remboursé en partie du coût facturé par ce consultant.

Pour bénéficier de cette aide, vous devez remplir toutes les conditions suivantes :

- avoir au moins une unité d'établissement (siège d'exploitation, siège d'activité, succursale, ...) en Région wallonne;
- exercer une activité reprise dans la liste des secteurs d'activités admis;
- occuper au maximum 100 personnes
- réaliser un chiffre d'affaires de 40 millions d'euros maximum ou présenter un total de bilan de 27 millions d'euros maximum ;
- jouir de l'indépendance financière, c'est-à-dire ne pas être détenu à 25 % ou plus par une ou conjointement par plusieurs autres entreprises ne répondant pas aux conditions qui précèdent.

Si vous remplissez ces conditions, la prime aux services de conseil se réalisera en deux étapes:

- La Région wallonne vous autorisera à faire établir un diagnostic global (maximum 3 jours de conseil);
- Sur la base de ce diagnostic, vous serez autorisé à faire réaliser une mission de conseil dans un ou plusieurs des domaines suivants : gestion financière, gestion commerciale, politique industrielle, gestion de la qualité, gestion environnementale et développement durable, organisation et management, informatique, transmission d'entreprises.

Bon à savoir :

Si votre dossier est complet, comptez deux mois pour chacune de ces deux étapes.

L'aide de la Région wallonne est limitée à 12.500 euros par demande.

Pour plus d'information : Claire DANLOY c.danloy@mrv.wallonie.be 081/33.42.80

Liste des documents :

Prime aux services de conseil - Demande d'intervention

-> **Notice explicative**

[Mon Espace Personnel](#)

Nom d'utilisateur :

Mot de passe :

[Me connecter](#)

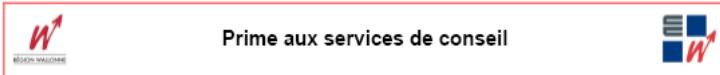
[Mot de passe oublié ?](#)
[Pas encore inscrit ?](#)

Public :
Entreprises

Administration compétente :
Service public de Wallonie (SPW) - Direction générale de l'Économie et de l'Emploi (DGEE) - Division des P.M.E. - Direction d'Aides à la consultation



Charte pour les formulaires papier



Version 01.01.05 du 26/05/2008

Prime aux services de conseil

Renvoyez ce formulaire complété, signé et accompagné de ses annexes à l'adresse indiquée ci-dessous ou par fax au 081 33 42 88.



Ministère de la Région wallonne
Direction générale de l'Economie et de l'Emploi
Division des PME
Direction d'aides à la consultance

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 difficulté, appelez la personne de contact :

Claire DANLOY

Tél : 081 33 42 80 - Fax : 081 33 42 88

Courriel : consultance.dgee@mrv.wallonie.be

Site Web : <http://economie.wallonie.be/>

Demande d'intervention

Base légale¹ : Décret du Conseil régional wallon du 11 mars 2004 relatif aux incitants régionaux en faveur des petites et moyennes entreprises. Arrêté du Gouvernement wallon du 6 mai 2004 portant exécution du décret du Conseil régional wallon du 11 mars 2004.

Pour qui ? Pour quoi ?

Vous exercez une activité économique en personne physique ou en personne morale et vous souhaitez faire appel à un consultant.

Si celui-ci est agréé par la Région wallonne, vous pouvez être remboursé en partie du coût facturé par ce consultant. Pour bénéficier de cette aide, vous devez remplir toutes les conditions suivantes :

- avoir au moins une unité d'établissement (siège d'exploitation, siège d'activité, succursale, ...) en Région wallonne ;
- exercer une activité reprise dans la liste des secteurs d'activités admis ;
- occuper au maximum 100 personnes ;
- réaliser un chiffre d'affaires de 50 millions d'euros maximum ou présenter un total de bilan de 43 millions d'euros maximum ;
- jouir de l'indépendance financière, c'est-à-dire ne pas être détenu à 25 % ou plus par une ou conjointement par plusieurs autres entreprises ne répondant pas aux conditions qui précèdent ;

Si vous remplissez ces conditions, vous pouvez bénéficier d'une prime aux services de conseil sur base du type de mission suivant de votre choix :

- **Une action urgente** : lorsque vous connaissez des difficultés ponctuelles et urgentes dans les domaines de la gestion financière ou de la transmission d'entreprise ;
- **Une action ciblée** : lorsque vous connaissez des besoins spécifiques et identifiés dans les domaines de la gestion de la qualité (ISO, HACCP, etc.), des normes de sécurité (VCA, BeSaCC, ...) ou environnementales ;
- **Les autres actions** : si vous souhaitez réaliser une ou des missions de consultance n'étant ni urgentes ni ciblées. La prime aux services de conseil se réalisera en deux étapes :
 1. La Région wallonne vous autorisera à faire établir un diagnostic global (maximum 3 jours de conseil).
 2. Sur la base de ce diagnostic, vous serez autorisé à faire réaliser une mission de conseil dans un ou plusieurs des domaines suivants : gestion financière, gestion commerciale, politique industrielle, gestion de la qualité, gestion environnementale et développement durable, organisation et management, informatique, transmission d'entreprises.

Si votre dossier est complet, comptez deux mois pour chacune de ces deux étapes.

L'aide de la Région wallonne est limitée à 12.500 euros par demande.



Prime aux services de conseil - Demande d'intervention

Version 01.01.05
du 26/05/2008
Page : 2/5

1. Renseignements généraux (siège social de l'entreprise)

1.1. Identification

Numéro d'entreprise

□ non assujéti à la TVA

Vous êtes

Remplissez le cadre qui vous concerne parmi les deux suivants.

un indépendant

Enseigne commerciale éventuelle

M.

Nom

Prénom

Mme

une personne morale

Dénomination

Enseigne commerciale

si différente de la dénomination

Forme juridique

Légalement représentée par :

M.

Nom

Prénom

Mme

Fonction

1.2. Adresse

Rue

Numéro

Boîte

Code postal

Localité

Téléphone

Téléphone

Fax

Courriel

Site Web

1.3. Compte bancaire

Numéro de compte bancaire

Ouvert au nom de

2. Personne de contact pour le traitement du dossier

La personne de contact pour le traitement du dossier est :

- la personne légalement autorisée à engager l'entreprise (identifiée au point 1.1 ci-dessus)
- une autre personne. Identifiez-la alors ci-dessous :

M.

Nom

Prénom

Mme

Fonction

Téléphone privé

Téléphone bureau

GSM

Courriel

¹ Le texte peut être consulté sur le site Walllex contenant la banque de données juridiques de la Région wallonne (<http://walllex.wallonie.be>).

Charte pour les formulaires dématérialisés



Formulaires de la Région wallonne

Prime aux services de conseil
Demande d'intervention

RÉGION WALLONNE

Informations

Notice

Remplir le formulaire

Étapes de remplissage

Renseignements généraux (siège social de l'entreprise)

→ Identification

- Adresse
- Compte bancaire

Personne de contact pour le traitement du dossier

Renseignements sur l'entreprise

Liste des documents à joindre



Sauver Visualiser le formulaire en cours | Imprimer Quitter

Identification

Numéro d'entreprise : * non assujetti à la TVA

Vous êtes :

un indépendant *

une personne morale *

Annuler

Continuer >>



Informations - Notice - Télécharger le formulaire vierge - Remplir le formulaire - Mode d'emploi - Help Desk

Actions de la Région wallonne en matière de formulaires

➤ Simplification

- Réflexion sur la pertinence des données demandées
- Mise en oeuvre du principe de collecte unique des données
- Travail sur la structuration du formulaire (logique de l'utilisateur)
- Utilisation de blocs communs
- Formulaires simplifiés (26% des formulaires) représentés sur le site des formulaires par un petit Fastoche



Actions de la Région wallonne en matière de formulaires

› Lisibilité

- Usage du “vous” et du “nous” pour montrer le dialogue permis par le formulaire
- Clarté et précision des termes employés, dans le formulaire mais aussi dans la notice explicative
- Syntaxe claire et simple



Actions de la Région wallonne en matière de formulaires

➤ Dématérialisation

- Formulaires interactifs (avec intelligence incorporée): 20% du total des formulaires
- Formulaires avec signature électronique: 2%
- Formulaires dont les données sont intégrées dans les applications informatiques métier: 8%



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

Evolution prévue

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



Evolutiones prévues

- **Maitres-mots:**
 - Centralisation et autonomie
 - Aide au choix du “bon” formulaire
 - Ergonomie
 - Labellisation



Evolutiones prévues

- **Centralisation et autonomie**
 - Intégration des formulaires dans le portail wallonie.be – plus de site dédié
 - Autonomie accrue pour les administrations dans la gestion de leurs formulaires (disponibles sur le portail wallonie.be)





Citoyens

Entreprises

Thèmes

Découvrir la Wallonie

Informations générales

InstitutionsParlement
Gouvernement
Services publics
Autres institutions**Documentation**Législation
Publications
Cartographie
Statistiques
Liens utiles**Services en ligne**E-formulaires
E-services
RSS-Comarquage**Questions**Votre question
F.A.Q.**La Wallonie vous
simplifie la vie****Dossiers
thématiques****Numéro Vert**0800 11 901
Depuis la Belgique**Pratique****Liens rapides**

Quoi de neuf ?

Lettre d'info

Magazine

Glossaire

Mon dossier

Isolation du toit**Public**

- Citoyens (Test du champ à côté de citoyen)
- Entreprise, Indépendant, Profession libérale
- ASBL

Ceci est un commentaire pour compléter le profil.

Formulaires et annexes**2 formulaire(s) et 1 annexe(s)**

- **Subside d'isolation du toit** -  

Formulaire intelligent de demandes du subside d'isolation du toit.

- **Annexe: Subside d'isolation du toit** - 

Annexe Formulaire intelligent de demandes du subside d'isolation du toit.

Autres formats alternatifs de formulaire

-  **Formulaire de demandes du subside UREBA (255 ko)**

Formulaire de demandes du subside d'isolation du toit (version word).

En bref

Les Primes énergies sont des outils mis en place par la Région wallonne pour inciter les particuliers et les entreprises à réaliser des travaux ou à installer des équipements et dispositifs qui vont leur permettre de consommer moins d'énergie ou de recourir à des sources d'énergie durables. Une démarche indispensable d'un point de vue environnemental, mais aussi très rentable, à terme, d'un point de vue financier.

L'isolation du toit d'un bâtiment fait partie de ces travaux subsidiés. Dans les limites du budget régional disponible, une prime de 8 € par m² de surface isolée placée est accordée si ces travaux d'isolation sont réalisés par un entrepreneur enregistré auprès du SPF Finances (disposant d'un accès réglementé à la profession). S'ils sont réalisés par le demandeur lui-même, la prime s'élève à 4 € par m². De toute manière, le montant maximum

Mon Espace Personnel

Nom d'utilisateur :

Mot de passe :

[Me connecter](#)[Je m'inscris à l'espace
personnel](#)[Mot de passe oublié ?](#)**1**primes et formulaires
[Voir toutes ces primes](#)

Evolutiones prévues

➤ Aide au choix du « bon » formulaire

- Utilisation d'un moteur de règles
- Précision pour chaque formulaire des « règles » spécifiques.
- Possibilité pour l'usager de recourir à cette aide en précisant son profil et son besoin. Exemples:
 - ➔ Particulier/entreprises/... . Ex. Particulier
 - ➔ Situation socio-professionnelle. Ex. Chômeur
 - ➔ Age de la personne. Ex. Moins de 30 ans
 - ➔ Domaine dans lequel les aides sont recherchées. Ex. Formation
- Accès à une liste restreinte des formulaires qui lui correspondent



€ Aides et primes

- Citoyens
- Entreprises, indépendants, professions libérales
- Communes, CPAS, provinces
- Enseignement
- ASBL et secteur non marchand

Pratique

- [Simulateurs et comparateur](#)
- [Astuces au quotidien](#)
- [Construire, Rénover](#)
- [Mon électricité - mon gaz](#)
- [Demander conseil](#)
- [Se documenter](#)

Professionnels

- Entreprises
- Architectes
- Secteur tertiaire
- Formations et certifications
- Outils et logiciels

Dossiers

- [Les énergies renouvelables](#)
- [La cogénération](#)
- [Utilisation rationnelle de l'énergie URE](#)
- [L'énergie dans les bâtiments \(PEB\)](#)
- [Politiques et programmes](#)
- [Recherche & Développement](#)

Rénover

- 1 Profil
- 2 Catégorie de primes

- Audit, études
- Chauffage
- Eau chaude sanitaire
- Production d'énergie (électricité ou chaleur)
- Isolation, ventilation

Votre sélection porte sur :

- Citoyens
- Rénover

[◀ Précédent](#)[Suivant ▶](#)**22**

primes disponibles

[Voir toutes ces primes](#) **Mon panier de commande**
(Vide) **Mon dossier PDF** (Vide)**Actualités** **Agenda**

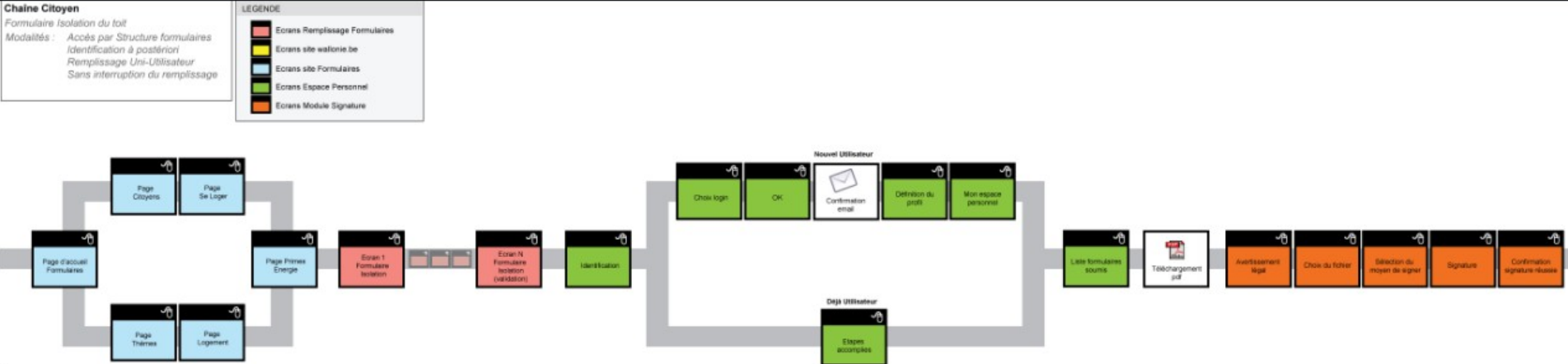
Évolutions prévues

➤ Ergonomie

- Réflexion liée à toute la chaîne des formulaires: de la sélection à la signature électronique
- Identification d'améliorations ergonomiques à apporter
- Développements en cours.



Flux logique de la chaine des formulaires



Evolutiones prévues

➤ Labellisation

- Réflexion en cours sur la pertinence d'un label, les critères à utiliser et la mise en oeuvre
- Intéressant dans le cas où les administrations seraient de plus en plus à la manoeuvre



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

Leçons de l'expérience

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



Leçons de l'expérience

- Il faut du temps
 - Pour élaborer le cadre méthodologique (essais-erreurs): la charte, les blocs communs
 - Pour adapter un outil aux besoins métier
 - Pour que les fonctionnaires s'approprient la démarche et en saisissent la valeur ajoutée pour eux également
 - Pour bien analyser le projet dès le départ et les besoins des différents interlocuteurs (usagers, fonctionnaires, ...)
- Mais on peut arriver à des effets d'échelle et à une accélération du processus quand la mécanique est rôdée



Leçons de l'expérience

- Forte et nécessaire imbrication des aspects simplification, lisibilité et dématérialisation
 - Ne sont pas des phases linéaires et successives, mais des aspects pris conjointement en compte tout au long du travail surtout dans le cas de formulaires complexes, tout particulièrement en termes d'"intelligence", de formulaires réalisés par une équipe où chacun a ses compétences
 - Importance d'une collaboration étroite entre les acteurs Simplification, les acteurs Dématérialisation et les acteurs métier (fonctionnaires)
 - Nécessité d'une vue et d'une coordination globale de ces aspects



Leçons de l'expérience

- Avis des usagers
 - Sur les formulaires papier: assez positifs (cf. Questionnaire de satisfaction)
 - Sur les formulaires dématérialisés:
 - peu de retour à ce stade mais sans doute encore trop tôt
 - valeur ajoutée d'une version dématérialisée est différente d'un type de formulaire à un autre. Très utile en cas de pré-remplissage de formulaires longs



ENQUÊTE DE SATISFACTION

Le Gouvernement wallon souhaite simplifier vos démarches administratives. Si vous le souhaitez, vous pouvez nous donner votre avis sur le formulaire que vous venez de lire ou de compléter. Cela nous permettra de mieux connaître vos attentes.

1. Les mots utilisés étaient :

- Très faciles à comprendre
- Faciles à comprendre
- Difficiles à comprendre
- Très difficiles à comprendre

Exemple / explication :

2. Les questions posées étaient :

- Très faciles à comprendre
- Faciles à comprendre
- Difficiles à comprendre
- Très difficiles à comprendre

Exemple / explication :

3. J'ai trouvé la présentation du formulaire (mise en page, caractères utilisés, graphisme, ...) :

- Très agréable
- Agréable
- Peu agréable
- Pas agréable du tout

Exemple / explication :

4. J'ai trouvé la structuration du formulaire (type de questions, ordre des questions, ...) :

- Très logique
- Logique
- Peu logique
- Pas logique du tout

Exemple / explication :

5. J'ai pu obtenir les informations demandées par le formulaire :

- Très facilement
- Facilement
- Difficilement
- Très difficilement

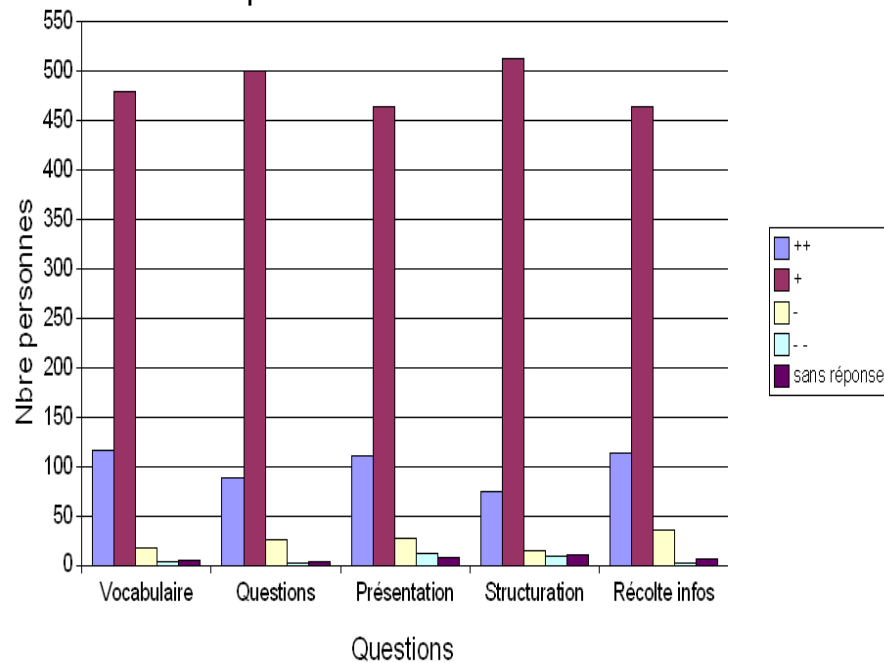
Exemple / explication :

6. Mes autres remarques :

Merci pour votre participation !

Vous rencontrez l'une ou l'autre difficulté à remplir ce formulaire ? Appelez-nous, nous vous assisterons alors dans votre démarche. Par ailleurs, vos remarques nous aideront à améliorer ce formulaire.

Formulaire prime investissement de 04/06 à 04/07



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



Contacts

Béatrice van Bastelaer

✉ beatrice.vanbastelaer@easi.wallonie.be - ☎ +32 81 40 92 65

Denis Cornet (commissaire-adjoint à l'e-gouvernement)

✉ denis.cornet@easi.wallonie.be - ☎ +32 81 40 92 72

Roland Materne (commissaire-adjoint à la simplification administrative et à la lisibilité)

✉ roland.materne@easi.wallonie.be - ☎ +32 81 40 92 69

Benoit Wanzoul (coordinateur du chantier Formulaire)

✉ benoit.wanzoul@easi.wallonie.be - ☎ +32 81 40 92 59

EASI-WAL

Chaussée de Charleroi, 83b 5000-Namur
+32 81 40 92 60 - <http://easi.wallonie.be>

