

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

Incitateur

E-g

ment

Convivialité

Simplification

Innovation



# Faire ou aider à faire: l'expérience d'EASI-WAL

Benoit Wanzoul

Coordinateur projet « Formulaires »



# Contenu de l'exposé

- Les acteurs et le cadre légal
- Les outils méthodologiques
- L'accompagnement proposé par Easi-Wal



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

# Les acteurs et le cadre légal

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



# Ce qu'Easi-Wal fait

- ▶ Produire des outils méthodologiques pour les administrations
- ▶ Définir et veiller à l'application de la charte graphique des formulaires wallons ainsi que des règles de standardisation et de simplification
- ▶ Accompagner les administrations dans leurs démarches de lisibilité, de simplification et de dématérialisation des formulaires



# Ce qu'Easi-Wal ne fait pas

- ▶ Prendre la décision de simplifier un formulaire
- ▶ Rédiger un formulaire, une notice explicative ou tout autre document à la place d'un service



# Le cadre légal des missions d'Easi-wal en Région wallonne

- ▶ Le plan d'action du Gouvernement 2005 -2009 sur la simplification administrative, l'égouvernement et la lisibilité

- ▶ La circulaire sur les formulaires

Adoptée en avril 2008 par le Ministre-Président et le Ministre de la fonction publique et transmise à toutes les administrations en vue de rappeler les décisions du Gouvernement en matière de formulaires



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

# Les outils méthodologiques

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





# Le “kit formulaires”

- ▶ Le guide pour concevoir et évaluer les formulaires
- ▶ Le guide sur les règles d'or de la lisibilité
- ▶ La charte graphique des formulaires
- ▶ Un modèle de formulaire et de notice explicative respectant la charte graphique
- ▶ Le “catalogue” des blocs communs
- ▶ La grille de diagnostic rapide d'un formulaire

Tous ces éléments sont disponibles en téléchargement sur le site d'Easiwal (<http://easi.wallonie.be>) ou sur simple demande.



# Le guide pour concevoir et évaluer les formulaires

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



# Le guide de lisibilité: les 10 règles d'or

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 charte graphique

- ▶ Décrit les contraintes à respecter pour fabriquer la version « statique » d'un formulaire en Word ou en PDF
- ▶ Permet de véhiculer une image cohérente de la Région wallonne. Cette dernière a adopté des chartes graphiques papier, Web, formulaires, ... qui contribuent à la qualité, l'unité et la continuité de son image au travers des différents documents qu'elle produit.



# La mise à disposition de la charte graphique via la “boîte à formulaire”

## 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.

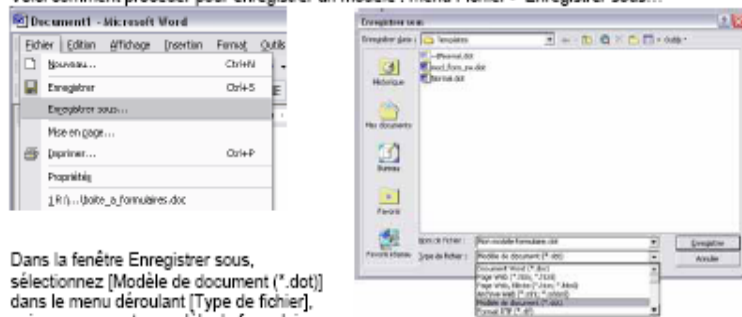
Modifiez aussi le ou les noms des personnes de contact, leurs coordonnées téléphoniques et courriel.

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.



“Faire ou aider à faire”: les outils méthodologiques

## 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.





# Un modèle de notice explicative respectant la charte graphique



En cas de difficulté, consultez le site : <http://site.wallonie.be>  
ou contactez la personne suivante :  
Prénom NOM, fonction  
Tél. : 0# # # # # - Fax : 0# # # # #  
Courriel : [p.nom@org.wallonie.be](mailto:p.nom@org.wallonie.be)

## Pour vous aider dans votre démarche

Cette notice a pour but de vous aider dans les différentes étapes de votre démarche de demande d'aide. C'est pourquoi vous y trouverez successivement :

- une foire aux questions qui vous propose des réponses aux questions que vous vous posez à propos de l'aide proposée, de la procédure, des sources d'information utiles au remplissage et des raisons pour lesquelles certains renseignements vous sont demandés ;
- un glossaire où sont définies certaines notions employées dans la réglementation ou le formulaire ;
- les références légales de la mesure ;

**Attention !** La présente notice explicative constitue un document simplifié. Elle ne détaille pas toutes les conditions légales et réglementaires d'octroi des aides à l'investissement. Pour une information complète, veuillez vous référer aux dispositions en vigueur ou vous adresser directement aux personnes de contact qui se tiennent à votre disposition.

## Table des matières

Foire aux questions.....	2
1. Quels sont les objectifs poursuivis par la Région wallonne ?.....	2
2. Qu'est-ce qu'un ... ?.....	2
3. Qui peut être concerné par un ... ?.....	2
5. Où devra se situer ... ?.....	2
Glossaire.....	2
Base légale.....	3
Protection de la vie privée.....	3
Que faisons-nous des données à caractère personnel que vous nous confiez ?.....	3
Voies de recours.....	3
Que faire si, au terme de la procédure vous n'êtes pas satisfait de la réponse de l'administration wallonne ?...3	
Enquête de satisfaction.....	4



## Foire aux questions

### 1. Quels sont les objectifs poursuivis par la Région wallonne ?

Afin d'assurer le ..., la Région wallonne a décidé de développer une politique ... via le ...  
La politique de ... vise à favoriser ...

### 2. Qu'est-ce qu'un ... ?

Le ... consiste en ...

Exemples de ... :

- ... ;
- ... ;
- ...

### 3. Qui peut être concerné par un ... ?

Pour bénéficier de ... accordé par la Région wallonne, vous devez être un ... ou ...

### 5. Où devra se situer ... ?

La ... sera établie en zone ... telle que définie par la Région wallonne ...

## Glossaire

Terme ou expression à définir ou à expliquer La définition ou l'explication du terme ou de l'expression ...

**Personne morale** Groupement qui se voit reconnaître une existence juridique et qui, à ce titre, a des droits et des obligations (ex : société, association).  
La personne morale se distingue des personnes physiques (individus).

**Petites et moyennes entreprises (PME)** Au sens européen (recommandation de la Commission européenne du 6 mai 2003) les petites et moyennes entreprises (PME) sont les entreprises qui occupent moins de 250 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 50 millions d'euros ou dont le total du bilan annuel n'excède pas 43 millions d'euros (voir également question 3).

**Très petite entreprise (TPE)** Au sens européen (recommandation de la Commission européenne du 6 mai 2003) une très petite entreprise (TPE) ou microentreprise est une entreprise qui occupe moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros (voir également question 3)

“Faire ou aider à faire” : l'accompagnement proposé par Easi-Wal


# Le “catalogue” des blocs communs

- Objectif: Recueillir les mêmes données en posant les mêmes questions de la même manière quel que soit le formulaire
- Permet un appréciable gain de temps. Evite l'habituel travail de restructuration des données nécessaire à l'informatisation (respect des blocs communs existants pour la collecte de données types)



“Faire ou aider à faire”: les outils méthodologiques

Version 02/10/13A 8.3.1 à 19160908

 Catalogue des blocs communs

→ Liste par catégories avec commentaires

Table des matières

Introduction	1
1. Identification d'une personne	2
2. Coordonnées d'une personne	5
3. Banque	10
4. Identification d'une entité	15
5. Caractéristiques d'une entité	21
6. Signature	29
7. Suivi de dossier	33

**Introduction**

Qu'est-ce qu'un « bloc commun » ?

Pour la dématérialisation de leurs formulaires, la plupart des services du Gouvernement wallon et du Gouvernement de la Communauté française utilisent le même logiciel : J-Publisher. Ce logiciel présente l'avantage de générer en parallèle deux formats de formulaires, recueillant exactement les mêmes données. Une version PDF statique permet à l'utilisateur qui le souhaite d'imprimer son formulaire et de le remplir de manière manuscrite. Une version HTML, se présentant sous la forme d'écrans de remplissage successifs de type Wizard, permet à l'utilisateur de remplir son formulaire en ligne. Cette version permet également, pour certains formulaires, une soumission en ligne, une signature en ligne, voire une intégration immédiate des données dans le back office des services émetteurs. Afin de garantir la cohérence des formulaires et de faciliter ainsi leur compréhension par l'utilisateur, le logiciel adopte une logique de blocs communs. Cette logique peut être résumée de la manière suivante : les mêmes données sont demandées de la même façon, quels que soient le formulaire ou le service émetteur. Ainsi, par exemple, lorsqu'une entreprise doit encoder son numéro BCE, elle se retrouve toujours devant le même environnement graphique, qu'il s'agisse d'un formulaire PDF ou HTML. Un « bloc commun » est donc une unité générique et stable de recueil de données, transposable à plusieurs formulaires.

A titre d'exemple, les données d'identification d'une personne font l'objet d'un bloc commun qui recueille le nom, le prénom et le titre de l'utilisateur.

**Qui fabrique les blocs communs ?**

Actuellement, les blocs communs des formulaires de la Région wallonne sont définis par les Informaticiens du Commissariat Easi-wal en concertation avec les services émetteurs de formulaires. Les services ne peuvent donc pas, à ce jour, créer eux-mêmes de nouveaux blocs communs. Cependant, la liste des blocs communs est évolutive et de nouveaux blocs viendront progressivement s'y ajouter en fonction des besoins spécifiques des services qui ne seraient pas encore rencontrés par le catalogue.

Il faut donc bien distinguer, d'une part, le « bloc commun » qui a un caractère générique et est commun à au moins une famille de formulaires et, d'autre part, le « champ métier » qui sert à recueillir au sein du formulaire des données propres à une procédure particulière. Dans le travail de définition et de fabrication d'un « champ métier », il s'agira donc davantage d'une approche sur mesure.

**Où trouver le catalogue des blocs communs ?**

Le catalogue des blocs communs est disponible sur le site Internet du Commissariat Easi-wal, dans la rubrique « Kit formulaires ».

**Comment utiliser la liste des blocs communs ?**

Lorsqu'un service souhaite réaliser un nouveau formulaire, il est vivement conseillé de commencer par « mettre à plat » la liste des données que le service souhaite recueillir auprès de ses usagers. Cette objectivation des données permet de distinguer les données génériques (identification, numéro de compte, signature, etc.) des données « métier » (description du projet selon des critères précis, motivation de la demande de subvention selon des critères précis, etc.). Pour recueillir les données génériques, le service consultera le catalogue des blocs communs et choisira parmi ces blocs ceux correspondant le plus adéquatement à ses besoins.

Au fur et à mesure que le catalogue des blocs communs s'étoffera, il sera donc possible au service émetteur de se fabriquer lui-même une maquette de formulaire en puisant simplement dans le catalogue des blocs communs.





# La grille de diagnostic rapide d'un formulaire

- Grille reprenant des séries de questions analysant les aspects de simplification, lisibilité et dématérialisation d'un formulaire

- Permet à chaque agent d'évaluer de manière qualitative et succincte ses formulaires existants ou en projet de manière à déceler rapidement les aspects à améliorer en priorité et de mesurer, en fin de processus, le travail accompli



## GRILLE DE DIAGNOSTIC RAPIDE D'UN FORMULAIRE

Contact : EASI-WAL : Jean-Christophe JACOBS | [jean-christophe.jacobs@easi.wallonie.be](mailto:jean-christophe.jacobs@easi.wallonie.be) | <http://easi.wallonie.be>

	CRITÈRE	oui	non pertinent
<b>Simplification</b>			
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 il s'inscrit dans une famille de formulaires, le formulaire utilise des cadres, ou au moins des blocs, communs.		
<b>Lisibilité</b>			
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, grilles, 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.		
<b>Informatisation</b>			
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.		
<b>Suivi</b>			
25	La procédure d'actualisation du formulaire est prévue et intègre les réactions des usagers.		

Echanges

Lisibilité

Innovation

Moteur

Qualité

Service

Stimuler

Inspirer

Formulaires

Solutions

Simplification

Convivialité

Innovation

# L'accompagnement proposé par Easi-wal

Précurseur

Dynamiser

E-gouvernement

Dématérialisation

Simplification

Communication

Accompagner

E-gouvernement

Incitateur

Convivialité

Simplification

Innovation



# L'offre de service

- ▶ La réalisation de diagnostics détaillés des formulaires existants

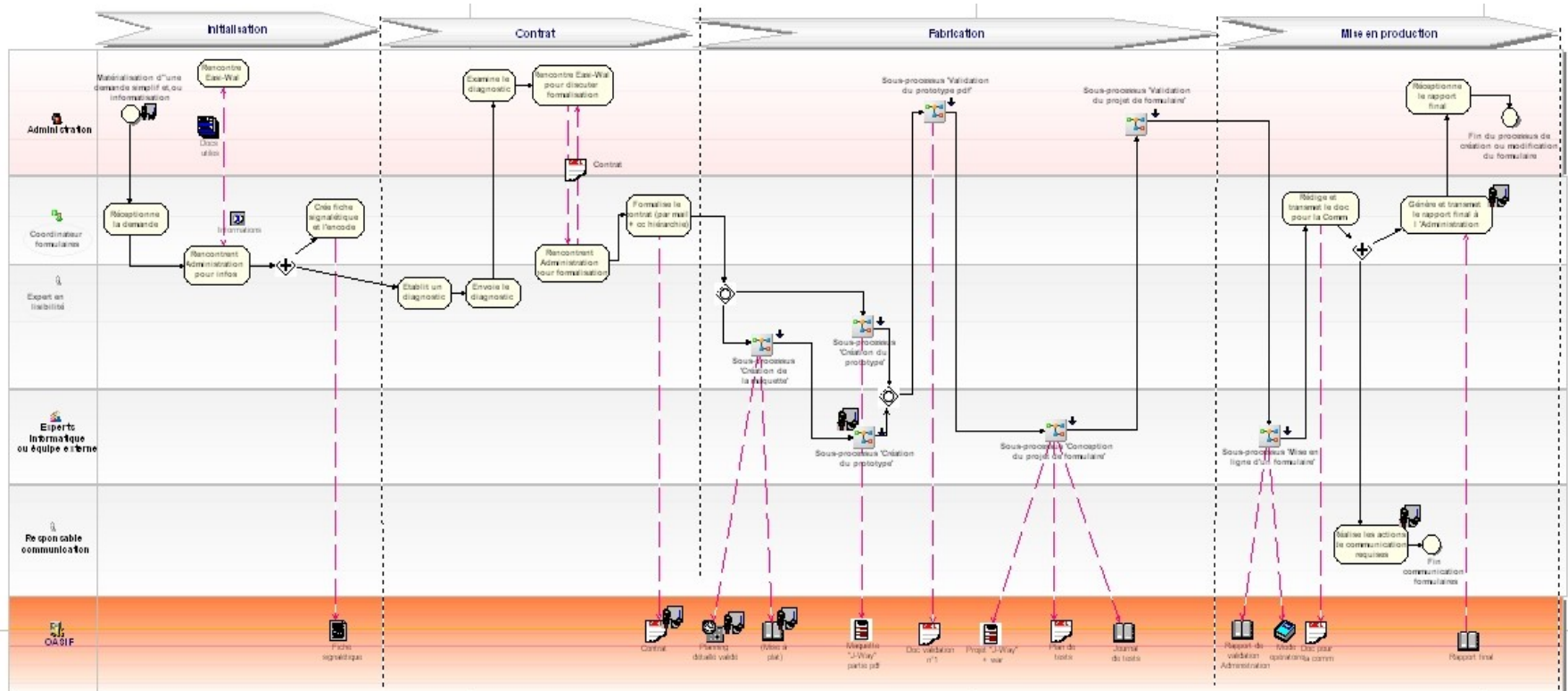
Examen critique du formulaire mettant en évidence, de manière détaillée, ses forces et ses faiblesses en terme de simplification, lisibilité et dématérialisation

- ▶ L'écolage aux outils, la collaboration lors des phases tant de réflexion que de conception

« Fabriquer » un formulaire de qualité n'est pas un travail qui s'improvise mais nécessite l'acquisition d'une série de compétences et de bons réflexes.

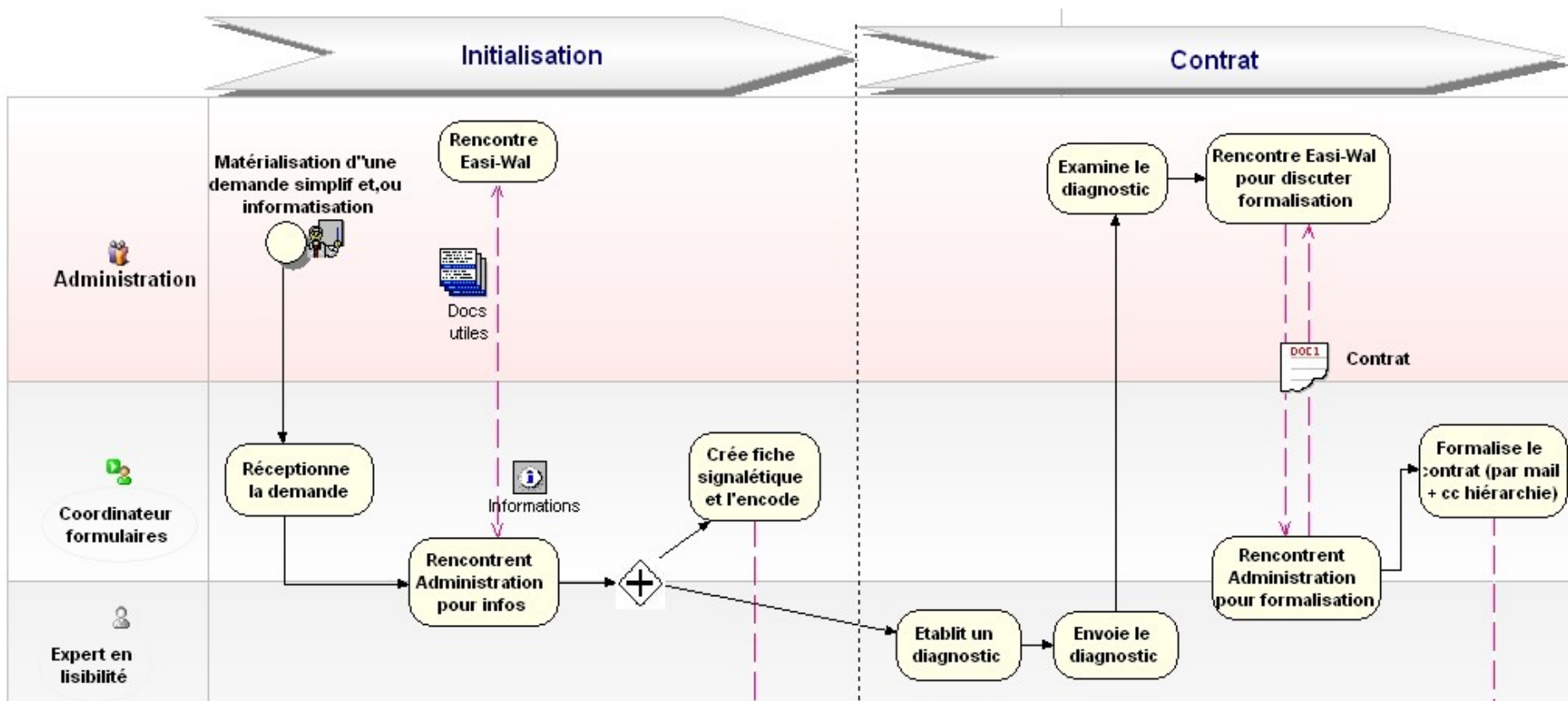


# Les interactions possibles lors du processus de fabrication



“Faire ou aider à faire”: l'accompagnement proposé par Easi-Wal

# Les interactions possibles lors du processus de fabrication



“Faire ou aider à faire”: l'accompagnement proposé par Easi-Wal

# Pour approfondir la question

## Dossier thématique Formulaire sur le site d'EASI-WAL:

[http://easi.wallonie.be/easi/col\\_gauche\\_niveaux\\_fr/easi-wal/dossiers-thematiques/simplification-des-formulaires/kit-formulaires/kit-formulaires.html?LANG=fr](http://easi.wallonie.be/easi/col_gauche_niveaux_fr/easi-wal/dossiers-thematiques/simplification-des-formulaires/kit-formulaires/kit-formulaires.html?LANG=fr)



The screenshot shows the website interface for 'Commissariat EASI-WAL - E-Administration et Simplification'. The main content area is titled 'Simplification des formulaires' and contains several sections:

- EASI-WAL**: A sidebar menu with categories like 'Équipe et Missions', 'Dossiers thématiques', and 'Simplification des formulaires' (which is expanded to show sub-items like 'Évaluation', 'Simplification', 'Libilité', etc.).
- Simplification des formulaires**: The main article text, which discusses the importance of user-friendly forms and the role of EASI-WAL in simplifying administrative processes. It mentions a plan of action from June 2005 and a decree from December 2006.
- Pour en savoir plus**: A section with links to 'Marchés passés par EASI-WAL en lien avec le thème', 'Fabrication de formulaires électroniques', and 'Modèle générique d'accès aux services pour les citoyens'.
- Personne de contact**: A list of staff members including Roland Materna, Benoît Wenzel, Jean-Christophe Jocky, and Jean-Pierre Weynants.
- Pisto de l'EASI-WAL**: A sidebar with a calendar for 2008.
- Formation**: A section for 'Formation "Formulaires"'.
- Actions prioritaires**: A list of key actions such as 'Simplification et dématérialisation des formulaires (PDF - 129 ko)', 'Intégrer la signature électronique (PDF - 32 ko)', and 'Simplification formulaire - circulaire 2008 (PDF - 62 ko)'.
- Kit formulaires**: A section with links to 'Modèle de formulaire word (DOC - 358 ko)', 'Modèle de notes explicatives (DOC - 367 ko)', and 'Catalogue des blocs communs'.
- Publications**: A section with links to 'Guide méthodologique Formulaires (PDF - 634 ko)', 'Guide méthodologique libilité (PDF - 2290 ko)', 'Étude - La reconnaissance juridique des formulaires', and 'grille diagnostic formulaire (PDF - 86 ko)'.

“Faire ou aider à faire”: l'accompagnement proposé par Easi-Wal

# Si vous avez des questions....

## **EASI-WAL**

Benoit Wanzoul – Coordinateur des formulaires

[benoit.wanzoul@easi.wallonie.be](mailto:benoit.wanzoul@easi.wallonie.be)

+32 81 40 92 59





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

