

Echanges

Lisibilité

Innovation

Moteur

Qualité

Service

Stimuler

Inspirer

Formulaires

Solutions

Simplification

Convivialité

Innovation

{SIMPLE COMME UN CLIC}

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



A man with dark hair, wearing a blue button-down shirt, is shown from the chest up. He is resting his chin on both hands, looking upwards and to the right with a thoughtful expression. The background is white with faint, semi-transparent text: 'communio' at the top left, 'E-gouv' and 'ent' in the upper middle, and 'In' on the right side.

En Communauté française

Lieu : **Bruxelles**

Nombre d'agents : +/- **5.000**

Service Internet et Simplification administrative (ISA) :

10 agents

dont **4 chefs de projet**

Olivier MAHY : chef de projet Formulaire électronique





Nous travaillons en étroite relation avec la Région wallonne – Easi-Wal – vous l’avez déjà entendu aujourd’hui.

Nous profitons des avancées de notre consœur Easi-Wal et nous leur rendons quelques services en retour.

Notre **collaboration** est possible car nous utilisons le **même** logiciel de développement. Cette synergie est bien utile car l’outil utilisé est puissant et pas toujours évident à mettre en œuvre.

Du côté de la Communauté française, le **changement** qu’implique l’introduction des formulaires électronique dans des processus papier est **identique**, je crois, à ce que connaissent les **autres** administrations de tous **pays**.



Je dois tout de même vous dire que nous avons tenté de **former** des personnes dans les **directions générales** à la **production** de formulaires intelligents. Hélas, nous avons dû faire marche arrière à cause de la **complexité** du logiciel.

Nous fonctionnons de manière **centralisée**, le service ISA est le seul à produire des formulaires intelligents dans l'administration, avec un soutien important de notre **bras technique** qu'est **l'ETNIC**.

Pendant les quelques minutes qui viennent, je parlerai plutôt des **services**, de leurs **réticences**, de leur **refus** de formulaires et les **raisons**. Je porte ici ma casquette de project manager, commercial et développeur, j'apporterai donc une analyse micro plutôt que macro. Il est vrai, on apprend autant, si ce n'est plus, dans l'échec que dans la réussite.

Je commencerai mon propos par une petite **anecdote** qui **exemplifiera** très bien la difficulté et les **craintes** que rencontrent des services quand on leur propose un tout nouveau formulaire intelligent.





Un service s'était **adressé** à moi en **mars** 2008 pour dépanner un formulaire que nous ne produisions pas. Après les avoir réorientés, j'en ai profité pour leur **vendre** notre nouvel outil pour **pas cher** (gratuit) et avec multiple **performances** !

Voici les propos que nous avons tenus avec ma collègue (par ailleurs très compétente) par e-mail :



A ma proposition de formulaires intelligents, elle me répond :



*Ce que tu proposes est peut-être encore plus performant mais on n'achète pas une **nouvelle voiture** tout les ans sous prétexte que le **nouveau** modèle vient de sortir ! Notre service **amortit** son investissement (tout à fait raison). Investissement **financier** mais aussi **humain**.*

Car comme tu le sais, la mise en place de tels formulaires « bouffent » beaucoup de temps en termes

- d'analyse du projet informatique,*
- de formation,*
- de mise en place de l'outil,*
- de documentation,*
- d'information au public.*

*A cela je réponds :
Je ne te propose pas d'acheter une nouvelle voiture (que vous avez) mais de remplacer vos chaudières à charbon.*

Avec beaucoup d'humour et d'aplomb, elle rétorque :

Ils cherchent des commerciaux chez Mercedes. T'as jamais pensé à te recycler.



*Je conclus en lui disant tristement que cette reconversion ne marcherait pas, car je n'étais pas parvenu pas à lui faire échanger **ma** Mercedes contre **sa** Lada.*





Grâce à cet **échange**, j'ai rassemblé en quelques lignes toutes les **raisons** pour lesquelles un service **refusait** un formulaire intelligent, électronique, interactif.

Tout d'abord, il m'est apparu très vite évident qu'il fallait **expliquer** ce qu'était un **formulaire électronique** même si le service pensait savoir de quoi l'on causait.



$$(fg)^{(n)} = \sum_{k=0}^n \binom{n}{k} f^{(k)} g^{(n-k)}$$



A maintes reprises, il y a eu **méprise** sur la **définition** du formulaire.

Certains ont **confondu** des formulaires avec bordereau de liquidation (ce sont des documents qui permettent de liquider des sommes), avec des **tableurs** et parfois même des **bases de données** !

Donc il est utile d'approcher les services en ayant vidé ces questions avant d'entamer les autres étapes car des refus peuvent trouver leur source dans cette ignorance.





Faisons d'abord aimer l'électronique avant que le doute ne s'installe.



Ma collègue d'en face avait donc vu juste sur plusieurs points :

Manque de ressources financières :

Cela peut-être un souci → dans ce cas, il faut proposer une formule **all inclusive**, de la **conception** à la **mise en ligne**, en passant par **l'accompagnement**, comme un **voyage organisé**.

Le moindre coût pourrait susciter chez un responsable un refus.

Facteurs liés ressources humaines et à la compétence :

Pour gérer le formulaire électronique, il faut **dédier** une personne à la **réalisation** du formulaire et il faut les **compétences**.

Certains **petits** services n'ont pas assez de personnes et / ou **maîtrisent** mal les **outils** informatiques. Et donc repoussent les offres de formulaires intelligents.





Bouffer du temps ou chronophagie :

Des directeurs de service court tellement après le temps que proposer de réfléchir pour en gagner, c'est un risque de burn out – je force un peu le trait, il est vrai, mais c'est une certaine réalité.

Proposer un formulaire en disant que le directeur doit dégager du temps chez lui et dans le chef du responsable de projet, ce n'est pas très « vendeur ».

La nécessité de temps pour la conception, le suivi, la formation et la mise en place de l'outil, n'est pas toujours perçue comme une valeur ajoutée dans la réalité quotidienne que connaissent beaucoup de services.



Facteur lié à l'Information :

Information et **communication**, dans et en **dehors** du service.

Chez ISA, nous ne proposons pas le **vin à table**, c'est-à-dire le **notre full service** ne comprend la communication vers les publics cibles du formulaire. Pourquoi ?

1/ nous ne disposons pas de ressources **financières** et **humaines** suffisantes,

2/ de même nous ne connaissons pas les **publics cibles** et les **canaux** de communication et la **manière** adéquate de **s'adresser** à eux.

Pour certains services donc, c'est un élément qui compte dans le choix de ne pas **recourir** ou de **postposer** la réalisation d'un formulaire.



Questions techniques :

Des questions techniques peuvent rester irrésolues au sein du service, comme le **stockage** et l'**archivage** des formulaires, leur **gestion**, au niveau de la **recherche** notamment

- le **partage** des fichiers,
- la gestion des **flux**,
- la **sécurité informatique**

ou la peur de leur **préservation** à long terme.

Certains pensent aussi qu'un formulaire électronique, c'est **tout sinon rien**. Ils veulent tout :

- un nouveau formulaire,
 - une nouvelle DB,
 - un nouveau site web,
- et de nouveaux PC.

Parfois on s'approche plus d'une **application métier** que d'un simple formulaire intelligent. Nos moyens d'action sont limités. **ISA a appris à dire non**.



Facteurs psychologiques :

Ils sont nombreux ces facteurs psychologiques qui ont pour effet de repousser le formulaire électronique.

- L'habitude du **papier**,
- la **méfiance** de l'électronique,
- sa **dématérialisation** qui fait craindre une perte de **contrôle**,
- un choix lié à un **idéal** (le papier est plus **démocratique** que l'électronique).

On est contre tout changement, surtout venu d'un service qui n'a aucune place dans la **hiérarchie** directe.

La **proposition** d'une autre **manière** de travailler peut également être ressentie comme une **remise en cause du travail fourni**.

D'où la **prudence** à adopter avec certains collègues pour **vendre** le formulaire, car il se fait chez nous, avant tout – pour l'instant – **sur base volontaire**.





Dispositions légales :

C'est probablement le facteur le plus bloquant, contre lequel aucune discussion, aucune réunion peut apporter une solution à court terme. Quand un texte légal impose que l'administration recueille l'information -

- sur papier,**
- qu'il y ait un accusé de réception,**
- ou oblige le citoyen à déposer son formulaire sous pli recommandé,**
- avec signature,**
- avec des pièces jointes légales, officielles et originales, donc impossibles à télécharger.**

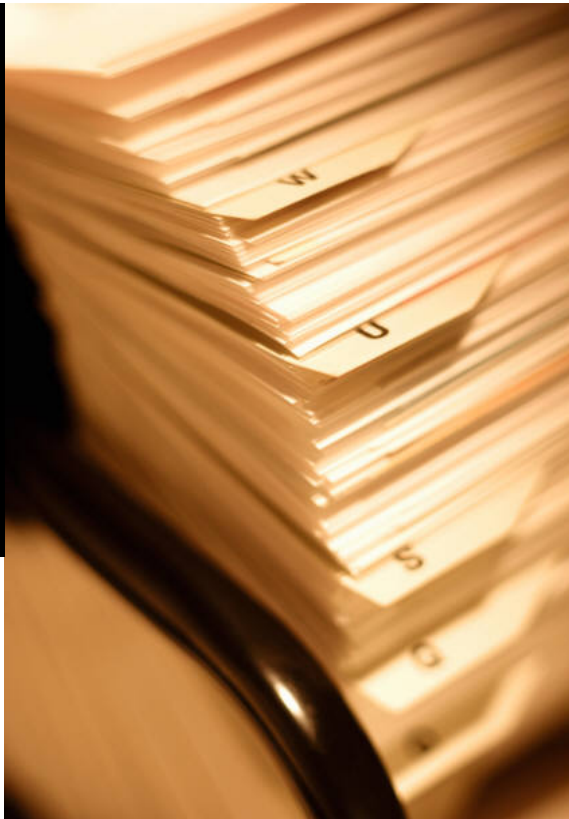
Tous ces éléments constituent le gros des raisons qui poussent les services à ne pas recourir au formulaire électronique.



Facteurs divers :

Certains **circuits** administratifs sont **complexes** et un formulaire électronique ne pourrait répondre efficacement à un besoin car il ferait perdre plus de temps qu'il n'en ferait gagner.

Aussi, le **public-cible** est tellement **mince** que les **efforts** à consentir n'en valent **pas la peine**.



Facteurs liés à des risques :

Je prendrai comme exemple le **service de l'adoption**. Ce service **gère** les **demandes** d'adoption en Communauté française de Belgique. Actuellement, les **candidats** adoptant **écrivent** au service et **rencontrent** les fonctionnaires.

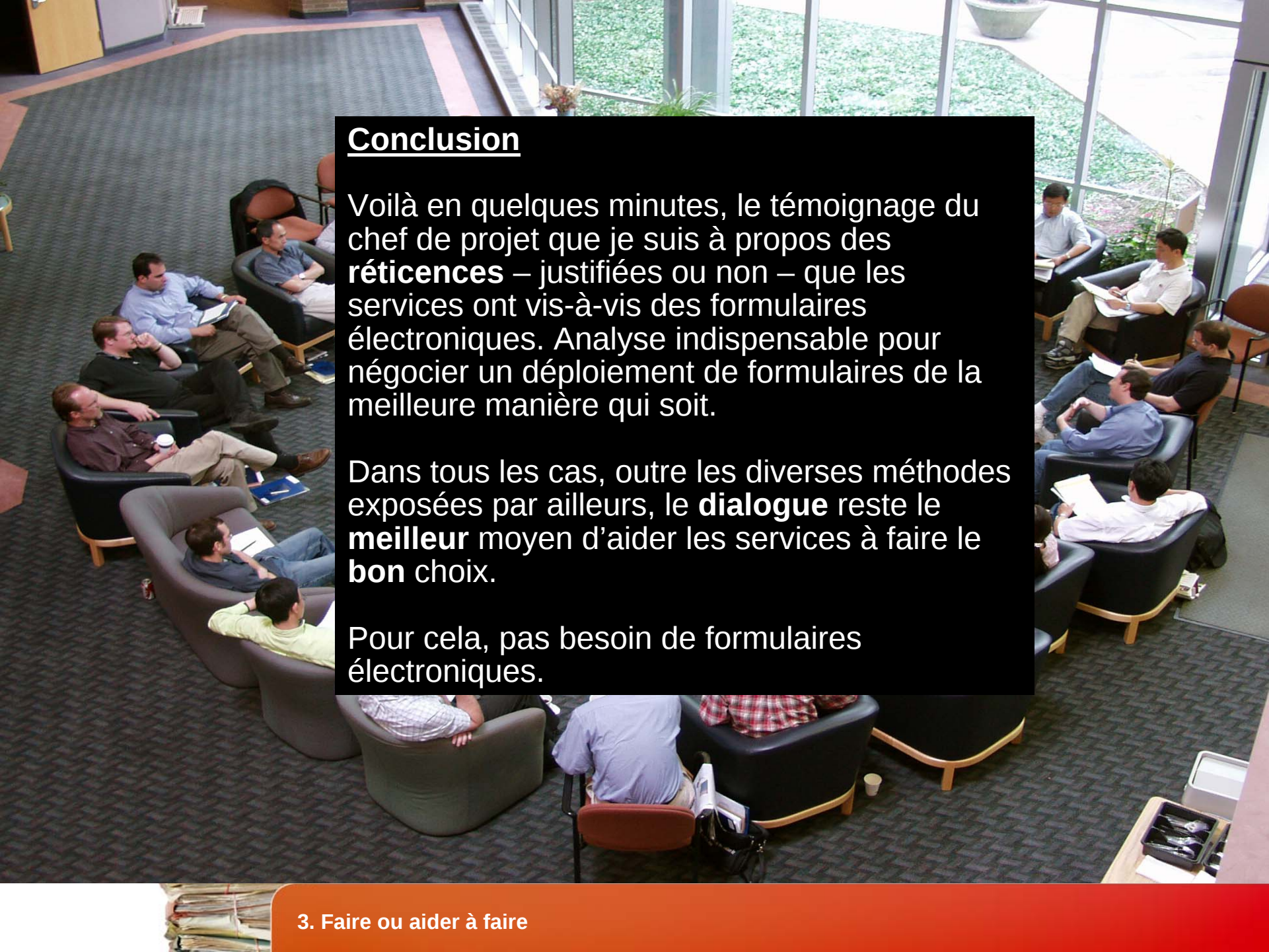


Quand nous sommes allés les voir, il y a 2 ans, nous avons compris que si nous devions choisir un service pour lequel un formulaire électronique n'avait pas lieu d'être, c'était bien celui du service de l'adoption. Pourquoi ?

Parce que l'acte de se porter candidat à une adoption est loin d'être **anodin**. La procédure pour se porter candidat doit, selon nos deux services, **passer** par des **étapes**, pour que l'inscription ne soit pas guidée par **une subite envie**, spontanée et **éphémère**.

Le formulaire électronique, avec son **aspect rapide**, facile, **sans dialogue** comportait trop de **risques**, risque notamment de la **candidature non réfléchie**, non documentée et non discutée. Car aujourd'hui, le service de l'adoption – avant d'envoyer le formulaire de candidature par la poste ou par e-mail, impose un **contact téléphonique**.

Lors de ce contact, les agents du service peuvent prévenir les candidats adoptant de **l'importance de l'acte**, de la portée, de **l'effort**, des **délais** d'attente, des **souffrances** et des **responsabilités** et **obligations** que cela implique. Cela permet déjà d'opérer un **premier filtre** indispensable.

A group of about ten people are seated in a modern lounge area with large windows overlooking a green landscape. They are sitting in dark blue and grey armchairs, some holding papers or notebooks, suggesting a meeting or discussion. The room has a patterned carpet and a small table with a coffee machine in the foreground.

Conclusion

Voilà en quelques minutes, le témoignage du chef de projet que je suis à propos des **réticences** – justifiées ou non – que les services ont vis-à-vis des formulaires électroniques. Analyse indispensable pour négocier un déploiement de formulaires de la meilleure manière qui soit.

Dans tous les cas, outre les diverses méthodes exposées par ailleurs, le **dialogue** reste le **meilleur** moyen d'aider les services à faire le **bon** choix.

Pour cela, pas besoin de formulaires électroniques.

A man with dark hair, wearing a light blue button-down shirt, is shown from the chest up. He is resting his chin on both hands, with his fingers spread, and looking upwards and slightly to the right with a thoughtful or hopeful expression. The background is plain white.

ribs