

Dossier de presse.

WWW.

Wavre

.BE





www.wavre.be.

Wavre, le 28 mai 2019. L'administration communale de Wavre dévoile aujourd'hui à la presse et aux citoyens son nouveau site internet. Un site web et un portail numérique qui révolutionnent considérablement les démarches des habitants mais également les processus métier au sein de l'administration. Pour vous présenter cette révolution numérique, nous avons réalisé une interview croisée de Françoise Pigeolet, Bourgmestre,

Anne Masson, Premier Échevin en charge des nouvelles technologies, de l'informatique et de la transition numérique, Stéphane Huguier, Directeur du service Informatique et Caprine Girboux, Directrice du service Communication.

La Ville de Wavre lance aujourd'hui son nouveau site web www.wavre.be.

Quel est le contexte de cette renaissance numérique ?

FP – Il ne s'agit pas que d'un site internet. La démarche a été bien au-delà. Cela fait quelques années que nous avons fait le constat d'une nécessaire harmonisation de nos méthodes de travail en interne. Nous voulons servir au mieux les habitants et cela passe aujourd'hui aussi par l'outil numérique.

AM – En effet, le portail numérique et le site web sont la vitrine d'une nouvelle façon de travailler pour l'administration. D'autres étapes sont d'ailleurs à venir comme la gestion électronique documentaire puisque nous sommes entrés dans la phase d'une administration de Wavre 4.0. La digitalisation y est très importante et les processus internes sont dématérialisés. **L'objectif est clairement de faciliter la vie de nos habitants, de nos associations et de nos entreprises** de mettre le plus de documents administratifs à disposition, de leur permettre de suivre l'évolution de leurs dossiers, de les informer au mieux.

SH – Nous nous inscrivons carrément dans le contexte de la Smart City. **Nous sommes et nous voulons rester exemplaires.** Un des axes majeurs du concept Smart est la gouvernance et c'est sur ce pilier que nous avons investi aujourd'hui en traduisant de façon numérique les processus métier.

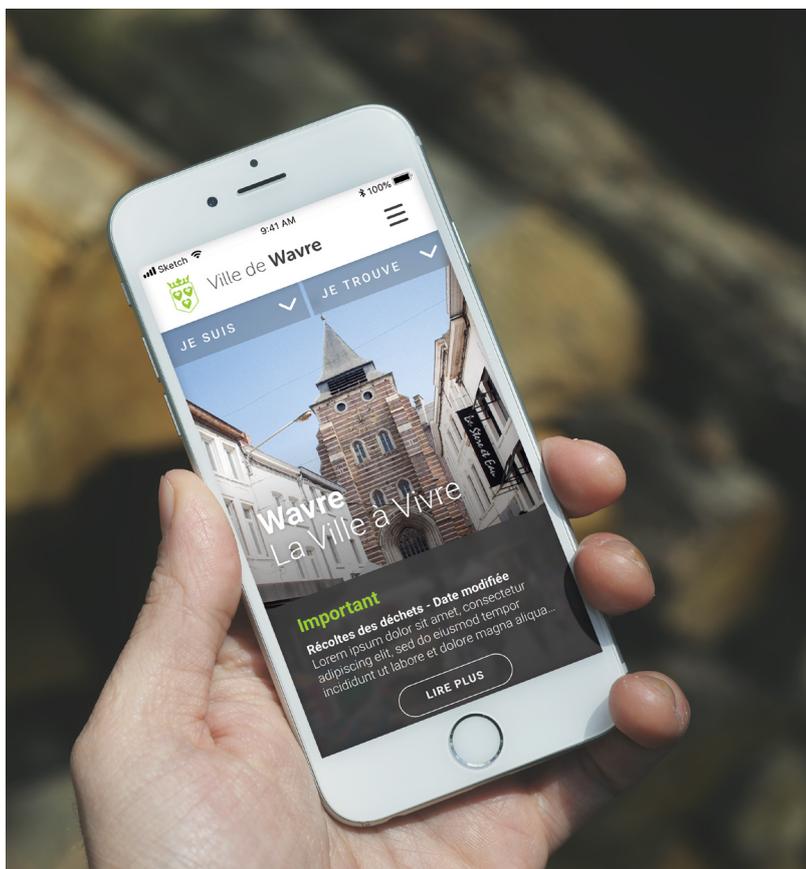
CG – En gagnant le prix de l'Organisation Publique de l'Année, en mars 2018, nous nous devons de rester pionnier. Ce nouveau portail numérique est bluffant à tous niveaux et les citoyens wavriens peuvent être fiers de la volonté proactive de leurs élus dans le domaine des nouvelles technologies. De bons choix sont posés et c'est toujours dans le but de servir au mieux nos habitants, nos associations et nos entreprises.

Quelle est la **différence** entre ces deux termes : **site web** et **portail numérique** ?

AM – Le site web est la vitrine de l’administration. Le portail, lui, est l’espace privé et sécurisé de la Ville, c’est l’administration « en ligne ».

FP – Lorsque les citoyens, les associations, les entreprises souhaitent un échange privé avec l’administration, le portail numérique le leur permet. Ça évite des déplacements, l’attente, les doubles démarches... Il rend aussi possible les paiements sécurisés, de suivre son dossier d’urbanisme par exemple ou de commander des documents officiels.

SH – En interne, ce portail numérique est très important aussi. Il permet d’assurer une traçabilité sans faille, d’améliorer nos processus, de les fluidifier, de les accélérer et de les connecter.





C'est donc sur la partie portail numérique que doivent se rendre les citoyens pour effectuer des **démarches en ligne** ?

CG – Absolument, et cette section est bien signalée sur le site web, en page d'accueil. Cela s'appelle « **MON ESPACE** ». Les citoyens sont invités à se créer un compte personnel et à s'identifier sur ce portail.

SH – L'identification pourra se faire via une simple adresse email ou via une authentification plus forte : carte d'identité électronique ou « *itsme* » (l'application d'identité numérique). C'est en se connectant avec cette

authentification absolue que les citoyens pourront obtenir des documents officiels électroniques. Pour la location de salle par contre, une adresse email suffit.

AM – Pour les connexions sécurisées et l'authentification, le citoyen devra donc utiliser un lecteur de carte d'identité ou, tout bientôt, l'application « *itsme* » sur leur smartphone. C'est très facile, ils ne doivent pas se tracasser.

Quelles sont les démarches en ligne disponibles aujourd'hui sur le portail numérique ?

FP – Après l'authentification, l'internaute est invité à choisir une « casquette ». Est-il connecté pour faire des démarches en tant que « Citoyen », « Représentant d'association » ou d'une « Entreprise » ?

Les démarches proposées diffèrent d'un public à l'autre bien entendu.

AM – Les démarches disponibles sont effectivement différentes suivant la qualité de l'internaute. Mais notez qu'un citoyen identifié peut à la fois être un particulier qui demande un document d'état civil, un président d'une asbl qui entame une demande de subsides et un patron de PME qui suit un dossier d'urbanisme. Un seul compte permet de faire l'ensemble des suivis bien sûr.

CG – En tant que citoyen, les démarches disponibles sont la location d'une salle, l'introduction d'une demande de chèque sport, l'ajout d'événements à l'agenda, le suivi des dossiers d'urbanisme, les candidatures spontanées et la commande de documents officiels de l'état civil, population.

SH – Nous avons commencé par quelques démarches standards et l'offre va s'étoffer au fur et à mesure. Nous nous efforçons de poursuivre avec des démarches à haute valeur ajoutée pour les citoyens, les associations ou les entreprises et commerçants.

Le traitement des dossiers d'urbanisme sera-t-il plus court qu'avant grâce à ce portail ?

FP – Le suivi des dossiers pour les habitants et les professionnels sera désormais accessible en ligne mais il va de soi que nous devrions toujours respecter les délais de rigueur. Nous ne pouvons bien entendu pas bypasser les étapes administratives par la mise en place d'un outil numérique.

SH – Le gain de temps se fait essentiellement sur les autres démarches comme la location de salles et les commandes de documents. Le portail permet le paiement instantané en ligne lequel est imputé immédiatement sur le bon compte, dans le bon article budgétaire, avec la communication adéquate et la vérification instantanée par le système. Le processus ne passe plus par une vérification comptable humaine et le document demandé peut être directement délivré. Ce document est d'ailleurs déposé dans une sorte de coffre-fort électronique dans l'espace personnel de l'internaute. La signature électronique donne au document une valeur légale incontestable.

AM – Les processus sont rationalisés, ils se font presque tout seuls. L'intervention humaine n'est plus obligatoire dans certains cas, permettant dès lors aux agents de se consacrer à des tâches à plus haute valeur ajoutée. C'est une réelle avancée en efficacité pour notre administration.



Wavre offre tous les avantages de la ville dans une ambiance de quartier. Dense mais bien conçue avec des allées aérées et larges, des espaces verts, des commerces, des écoles.

Démarches en ligne.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo.

Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum. ?

[LIEN FORMULAIRE](#)

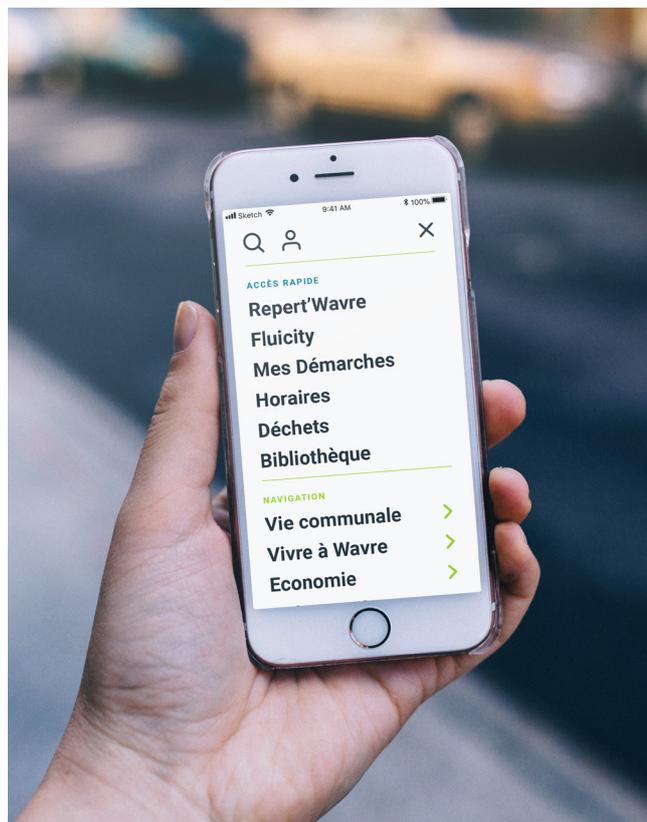


Est-ce que les démarches en ligne **seront plus chères** pour le citoyen ?

FP – Non, absolument pas. Ça sera exactement le même prix qu’au guichet. Et les prix des documents à Wavre sont, rappelons-le, extrêmement raisonnables comparés à ceux pratiqués par d’autres communes.

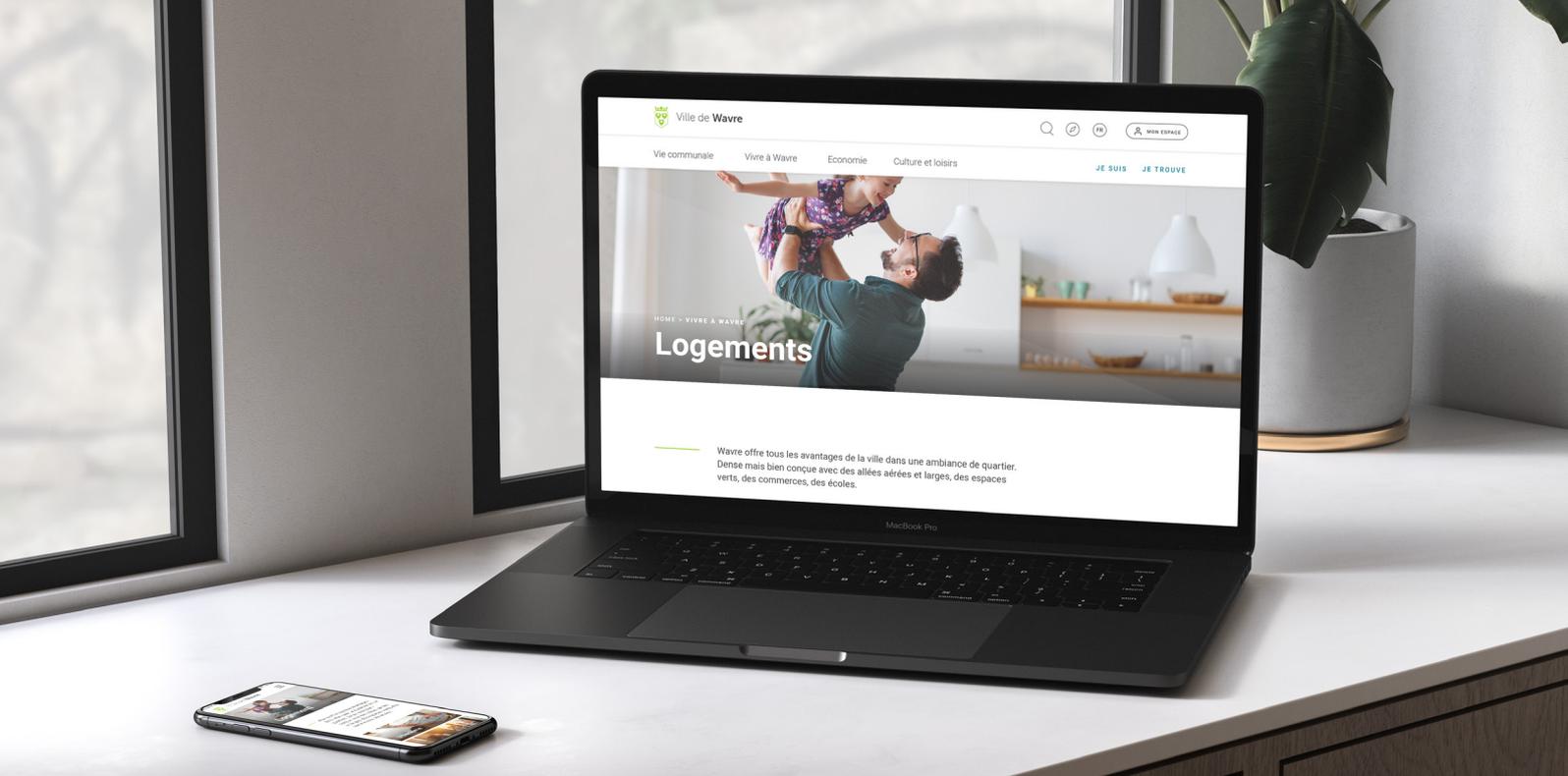
Comment avez-vous repensé la structure du site web ?

Comment réorganisez-vous le contenu de l'information du site ?



SH – C'est le « parcours citoyen » qui a été la base et la priorité de notre réflexion. Nous avons repensé le site en étant centrés sur le citoyen et non sur les fonctionnalités.

CG – Nous avons imaginé différentes « *personae* » de l'utilisateur final pour regrouper les thématiques et les recherches. Ce jeu de la personnalisation est crucial pour adapter le contenu du site et la façon de le présenter. Nous souhaitons consacrer un maximum des onglets aux recherches précises de nos habitants, pour qu'en quelques clics ils arrivent à ce qu'ils cherchent.



Combien de temps a duré ce projet ?

AM – Ça a été un long travail de refonte. Tous les textes ont été réécrits par le service Communication. D'arrache-pied, depuis le 1er septembre dernier, avec la collaboration des autres services pour vérifier l'exactitude des contenus, le service Communication a tout construit. Des centaines de pages, de liens, de renvois, de vérifications et d'illustrations... Le résultat est extra !

SH – Côté technique cela a duré 14 mois. Les aspects techniques de ce projet étaient un beau challenge mais le défi se situait plutôt au niveau de l'éclatement des cloisons dans l'administration ! Il a fallu décortiquer les processus métier, les modéliser, connecter les expertises entre elles et bousculer les habitudes.

Le défi est-il relevé ?

AM – Oui absolument ! Nous sommes précurseurs assurément. Vous savez, dans les administrations, les outils informatiques sont cloisonnés par métier : un logiciel pour l'urbanisme, un pour la gestion des salaires, le paiement des taxes, les documents officiels, le suivi des dossiers Collège ... Le défi technologique de modification de cette architecture cloisonnée est atteint ! Aujourd'hui, la plupart des données sont interconnectées et c'est ça qui est révolutionnaire

FP – J'insiste sur le caractère pionnier de notre projet. La machinerie informatique derrière ces vitrines en ligne est une belle prouesse. L'interopérabilité des systèmes d'information est une réelle performance. Alors, bien sûr, nous ne sommes pas les premiers à proposer un guichet en ligne mais nous ne nous limitons pas à ça. Notre guichet est articulé sur tous les outils métier, sur tous les logiciels internes pour assurer une demande instantanée. J'en profite également pour détailler notre gestion de projet. Un Comité de Pilotage (COPIL) dans lequel je siégeais aux côtés de la Directrice

générale, du Directeur financier, de l'Echevin de l'informatique, des services Informatiques et Communication a dirigé et suivi cette longue mutation et le résultat est impressionnant. **Toute l'administration s'est impliquée et le changement est motivant et valorisant pour tous.** L'ensemble des agents communaux sont inscrits dans une nouvelle dynamique et ont une nouvelle façon d'envisager leur tâche. Ce processus intégratif est une belle réussite. Le Collège est extrêmement fier de ce déploiement. Oui, le défi est relevé !

SH – Nos collaborateurs vont désormais travailler autrement. Nous avons fluidifié le traditionnel travail en silo. Nous avons fait sauter des étapes qui étaient des pertes de temps et qui alourdissaient les procédures. Ce sont cependant les premiers pas d'une révolution copernicienne de l'administration car nous démarrons avec 6-7 processus mais la cartographie de tous les métiers nous a permis d'en répertorier environ 250 ! C'est un premier pas mais c'était essentiel.

Quel est le budget de ce déploiement numérique ?

FP – La dépense s'élève à 230.000 € TVAC. Cela comprend la machinerie informatique, le moteur informatique, la création du site web, de la partie portail, un moteur de gestion électronique de documents, un moteur de workflow et un outil de reporting.

Le site web est-il responsive ?

AM – Oui évidemment. Notre site web et le portail sont compatibles avec tous les supports et tous les systèmes d'exploitation. Il est également optimisé pour smartphone et périphériques mobiles.

CG – Nous avons également été vigilants en terme de design, d'ergonomie et de lisibilité pour être accessible aux personnes présentant des handicaps visuels notamment. Nous avons été suivis par l'asbl *Anysurfer* et le site web sera bientôt labélisé en ce sens.



Interviews et infos.

FRANÇOISE PIGEOLET	Bourgmestre	francoise.pigeolet@wavre.be	0475 95 15 56
ANNE MASSON	Premier Echevin	anne.masson@wavre.be	0475 64 74 22
STÉPHANE HUGUIER	Directeur IT	stephane.huguiere@wavre.be	0476 34 71 28
CAPRINE GIRBOUX	Directrice Comm	caprine.girboux@wavre.be	0483 500 805



Wavre, en ligne avec vous.