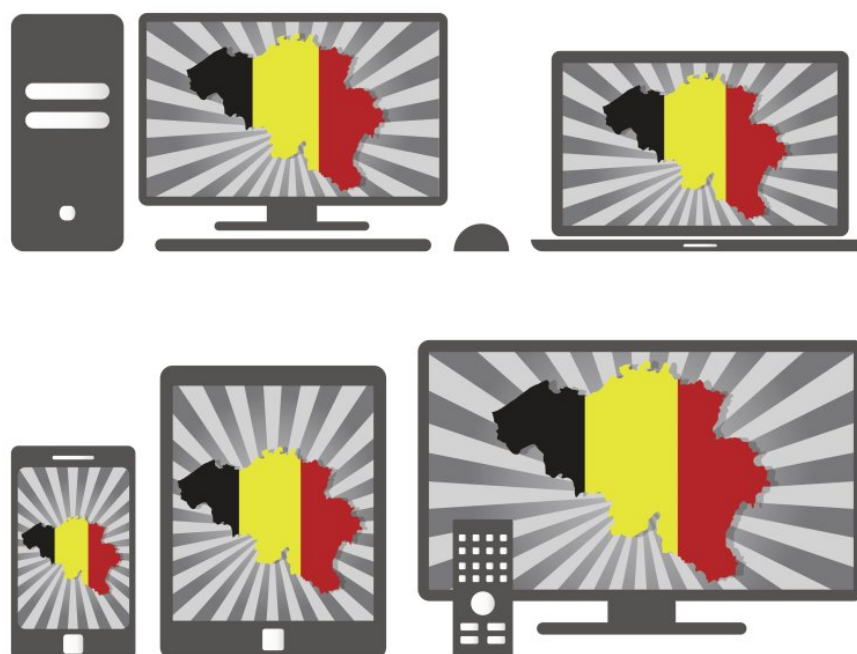


Scénario pour une approche intégrée de l'application du principe de collecte unique des données et de la poursuite de la numérisation et de la simplification d'un service public fédéral

-

Sur la base de l'expérience acquise au sein du service public fédéral Mobilité et Transports



# Table des matières

- 1. Le principe de la collecte unique des données ..... **3**
- 2. Application du principe de la collecte unique des données et numérisation de la prestation de services : même combat ..... **3**
- 3. Une opportunité d’analyse complète d’un processus ou d’une procédure ..... **5**
- 4. L’approche ..... **5**
  - 4.1. Inventorisation ..... **7**
  - 4.2. Premier screening et établissement des priorités ..... **8**
  - 4.3. Analyse et Redesign ..... **9**
    - 4.3.1. Analyse du processus actuel/de la procédure actuelle ..... **9**
    - 4.3.2. Redesign et application du principe de la collecte unique des données ..... **11**
  - 4.4. Implémentation ..... **12**
    - 4.4.1. Plan échelonné ..... **12**
    - 4.4.2. Réalisation et communication ..... **13**
    - 4.4.3. Mesurer, c’est savoir ..... **13**
- 5. Création de l’infrastructure permettant d’ancrer et d’appliquer le principe de la collecte unique des données ..... **13**
- 6. Annexes ..... **13**

## 1. Le principe de la collecte unique des données

### Objectifs fondamentaux :

- Simplification administrative (ne pas demander ce que l'on sait déjà)
  - o Imposer la réutilisation des données disponibles (source authentique)
  - o Mettre les formulaires papier et électroniques sur un pied d'égalité
- Amélioration de l'efficacité des services publics
- Lutte contre la fraude

### Principes fondamentaux :

- Utilisation obligatoire de clés uniques (art.4)
  - o Personnes physiques : numéro de registre national (autorisation) ou numéro bis BCSS (libre)
  - o Personnes morales : numéro d'entreprise BCE (libre)
- Obligation de réutiliser les données disponibles (art. 12 et 13)
- Égalité entre les formulaires papier et électroniques (art.9)

Pour de plus amples informations, veuillez consulter la *présentation sur le principe « Only Once » en annexe.*

## 2. Application du principe de la collecte unique des données et numérisation de la prestation de services : même combat

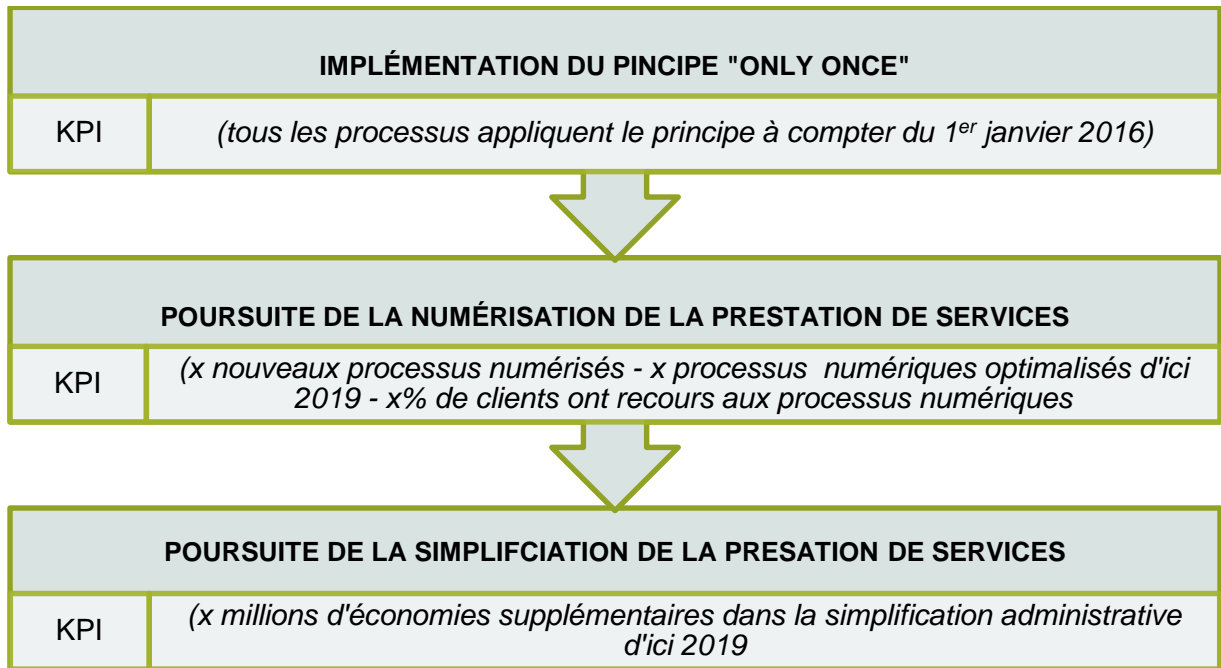
Depuis quelque temps déjà, les pouvoirs publics s'attellent à la numérisation de leur prestation de services. Dans ce cadre, le lancement d'e-government restera une étape importante. Les applications du principe de la collecte unique des données sont intimement liées à la nécessité de poursuivre la numérisation des pouvoirs publics. Il est en effet plus aisé d'appliquer le principe de la collecte unique des données dans un processus numérique que dans un processus qui se déroule intégralement ou en grande partie sur papier. La loi sur la collecte unique des données est applicable tant à un processus ou formulaire papier qu'à un processus ou formulaire numérique. La loi prévoit une équivalence parfaite entre les formulaires papier et les formulaires électroniques.

Ensemble, la poursuite de la numérisation de la prestation de services, d'une part, et l'application du principe de la collecte unique des données, d'autre part, permettent l'élaboration d'une stratégie transversale pour tout un service public fédéral. Il est ainsi possible d'utiliser et de développer dans les différents départements des fondements uniformes en vue de la poursuite efficace et uniforme de la numérisation et de la simplification de la prestation de services, dans le respect du principe de la collecte unique des données.

L'application du principe de la collecte unique des données et de la loi sur la collecte unique des données doit être intégrée dans la stratégie plus large d'un service public fédéral. Dans ce but,

quelle stratégie et quels principes stratégiques devons-nous adopter ? Quels objectifs devons-nous fixer pour y parvenir ? Il est primordial d'établir un lien clair entre la vision globale et la stratégie du service public, afin que la collecte unique des données en fasse partie intégrante et ne constitue pas un trajet distinct.

Il semblerait logique d'opter pour intégrer l'implémentation du principe de la collecte unique des données dans la poursuite de la numérisation d'un service public fédéral et réaliser l'ambition de la simplification de la prestation des services. Ceci permettrait de directement faire le lien avec la vision et la stratégie globales d'un service public fédéral.



Ensuite, une série de principes directeurs seront rédigés et serviront d'hypothèses idéales dans l'élaboration de la stratégie. Ces principes directeurs mettront en avant plusieurs points de départ idéaux qui, s'ils ne sont pas toujours directement réalisables, doivent viser l'objectif final. L'on pourra fonctionner par étape, avec en ligne de mire la réalisation de ces principes directeurs, de sorte que ces derniers ne constituent pas un goulet d'étranglement mais constituent des cibles concrètes à atteindre.

---

## Leidende Principes

### KLANTGERICHTE OVERHEID

---

**ALLES DIGITAAL**  
(met aandacht voor klanten die nog niet digitaal werken)

E-ID ALS BEGIN EN EINDE

BETAAL DIGITAAL

MAAK GEBRUIK VAN AUTHENTIEKE BRONNEN

MAAK GEBRUIK VAN UNIEKE IDENTIFICATIESLEUTELS

EIGEN DATA DELEN

ONE STOP SHOP

DIGITALE BACKOFFICE

---

### SLIMME REGELGEVING

---

Pour plus d'information sur ces principes directeurs, consultez la présentation « Principes directeurs ».

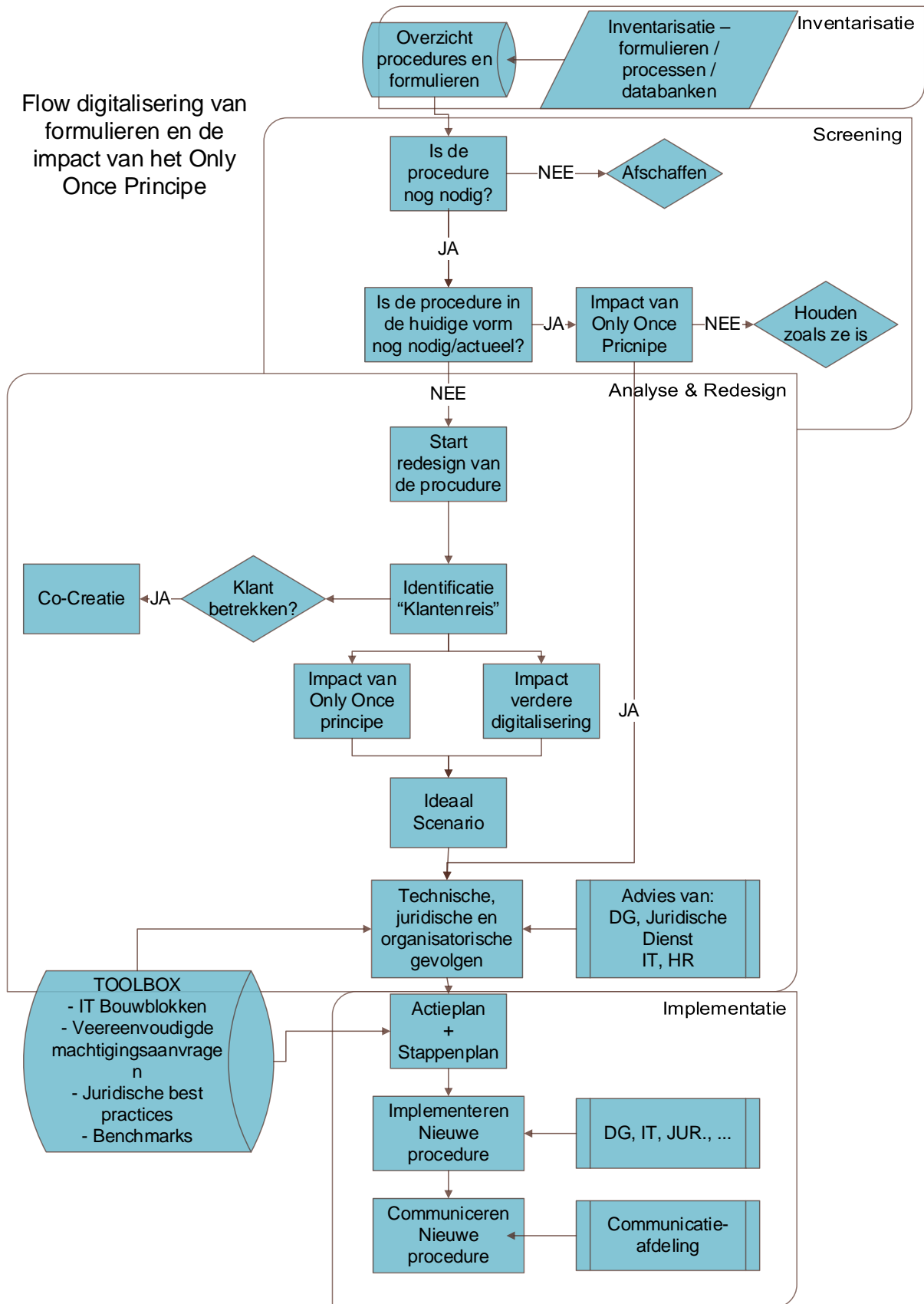
### 3. Une opportunité d'analyse complète d'un processus ou d'une procédure

En vertu de la loi sur la collecte unique des données, les services publics fédéraux sont obligés de réaliser un screening de leurs procédures, processus et formulaires ; ils doivent ensuite procéder aux adaptations nécessaires dans le respect de la législation. Cette obligation pourrait être l'occasion de revoir intégralement le processus et de l'analyser, au sens plus large que la simple application de la loi sur la collecte unique des données. Cet exercice permettra également d'envisager la simplification et la numérisation potentielles du processus. Dans ce cadre, l'on recherchera les impacts positifs potentiels majeurs et ce, tant pour les clients des services publics fédéraux que pour leur fonctionnement propre.

### 4. L'approche

Ensuite, il sera temps d'élaborer un diagramme des étapes, en se basant sur une stratégie et sur les principes directeurs. Une série d'étapes et de choix seront parcourus afin de parvenir au résultat souhaité de manière structurée. Chaque étape impliquera la mise à disposition d'une série d'instruments de travail à titre d'assistance.

Flow digitalisering van formulieren en de impact van het Only Once Principe



Exemple de « flow » utilisé par le SPF Mobilité et Transports.

## 4.1. Inventorisation

Si l'on entend être en mesure d'estimer l'impact de la législation sur la collecte unique des données au sein d'un service public fédéral, il est indispensable de disposer d'un inventaire de qualité. Et si vous ne disposez pas de cet inventaire, sa création doit être érigée au rang des priorités, dès le début. En effet, il pourra vous servir de base pour organiser un planning et le suivi. Au cours de la phase d'inventorisation, essayez tant que faire se peut de récolter des informations pouvant être utiles lors des phases ultérieures. Et ce, à la fois pour l'application du principe de la collecte unique des données que pour la poursuite de la numérisation et de la simplification des processus et des procédures.

Il existe différents angles d'attaque pour la rédaction d'un inventaire :

- Sur la base d'un organigramme du service public fédéral
  - Cf. modèle ASA
- Sur la base de bases de données disponibles au sein du service public fédéral
  - Cf. modèle ASA
- Sur la base des formulaires existants (en ligne et hors ligne)
  - Cf. modèle SPF MOB

Les informations suivantes sont collectées pour l'inventorisation sur la base de formulaires existants :

- Nom de la procédure/du formulaire
- Nombre de clients qui parcourent la procédure par an
- Fréquence à laquelle la procédure intervient
- Champs sur le formulaire
- Description des champs (métadonnées)
- Utilité des informations demandées dans les champs
  - Pourquoi demandons-nous ces informations, à quoi servent-elles et sont-elles nécessaires pour ce processus ?
- Les informations demandées servent-elles de clé unique ?
  - En vertu de la loi sur la collecte unique des données, il est obligatoire d'utiliser le numéro de registre national et le numéro de la BCE comme clés uniques pour identifier les personnes physiques ou les personnes morales
- Source actuelle des informations demandées
- Source obligatoire des informations demandées sur la base de la loi sur la collecte unique des données
  - Si possible, mentionner le service informatique disponible auprès des intégrateurs de services afin d'obtenir ces informations
- Autorisation pour l'utilisation de la source (authentique) obligatoire
- Source conseillée des informations demandées sur la base du principe de la collecte unique des données
- Lien vers d'autres processus qui utilisent également ces informations

## 4.2. Premier screening et établissement des priorités

Sur la base d'un exercice d'inventorisation efficace, l'on peut déjà réaliser un premier screening des processus pouvant faire l'objet d'une analyse plus détaillée et d'un éventuel redesign.

Lors de ce premier screening, se pose d'emblée la question de savoir si certains processus sont encore indispensables ou s'ils font éventuellement partie de la régionalisation des compétences.

### Établissement des priorités

Il s'agit de fixer les priorités à la lumière d'un fil rouge assorti de critères. Il conviendra de faire un choix quant à l'affectation des moyens. Vous trouverez ci-après une liste des éléments qui pourraient aider à objectiver cet exercice d'établissement des priorités :

Fil rouge pour l'établissement des priorités s'agissant de la poursuite de la numérisation et du principe « Only Once »	
Critère	Raisonnement
<b>Nombre de clients de la procédure</b>	Plus le nombre de clients concernés par la procédure est élevé, plus l'impact de la poursuite de la numérisation et simplification de cette procédure sera significatif.
<b>Fréquence de la procédure</b>	Le client doit-il suivre la procédure à titre unique ou y est-il confronté à intervalles réguliers (p. ex. renouvellement, adaptation, etc.) ? Plus la fréquence est élevée, plus l'impact de la poursuite de la numérisation et de l'application du principe de la collecte unique des données est significatif.
<b>Combinaison nombre de clients et fréquence de la procédure</b>	La combinaison tant du nombre de clients que de la fréquence constituera un bon indicateur de l'impact potentiel.
<b>Processus nouveau ou existant</b>	Lors d'un nouveau processus, l'on tiendra évidemment compte de la numérisation et de l'application du principe de la collecte unique des données. Pour les processus existants, c'est quelque peu plus complexe. S'il est déjà prévu d'adapter des processus existants (tant sur le plan du contenu, que de la législation ou de l'aspect technique IT), les principes de la collecte unique des données, ainsi que de la poursuite des numérisation et simplification doivent être intégrés dans les adaptations.
<b>Coût de la numérisation</b>	Étant donné les restrictions budgétaires, il conviendra en outre de faire un choix basé sur le budget et les ressources disponibles.



<b>Impact de la numérisation et des gains d'efficacité</b>	La numérisation de la procédure contribue à la simplifier et met en application le principe de la collecte unique des données. Cela génère des gains d'efficacité tant pour le client que pour l'administration, ce qui est un critère important.
<b>Complexité de l'application IT</b>	La difficulté avec laquelle on procédera aux potentielles simplification et application du principe de la collecte unique des données sera fonction du degré de complexité de l'application IT.
<b>Type de client(s) (citoyen, entreprise, autre autorité)</b>	Si le client (groupe de clients) est bien défini, la numérisation du service s'en trouvera simplifiée. Avec un ensemble éclectique de clients, le processus de numérisation sera plus complexe.
<b>Pourcentage de clients actifs en ligne</b>	Plus le pourcentage de clients déjà actifs en ligne sera élevé, plus il sera aisé de les faire passer à un service numérique.
<b>Lien vers d'autres procédures (au sein du SPF ou via des partenaires)</b>	Lorsqu'un lien est prévu (ou plusieurs liens sont prévus) avec d'autres processus, l'impact de la poursuite de la numérisation et de l'application du principe de la collecte unique des données aura un effet positif sur les procédures liées.
<b>Engagement du service</b>	Le service et ses collaborateurs doivent s'engager activement à collaborer à la poursuite de la numérisation et de l'application du principe de la collecte unique des données.

### 4.3. Analyse et Redesign

#### 4.3.1. Analyse du processus actuel / de la procédure actuelle

Pour obtenir une image fiable du déroulement du processus ou de la procédure actuels, la méthode du « parcours du client » peut se révéler un outil efficace. Cette méthode définit tant les différentes étapes que doit entreprendre le « client », que les différentes étapes et actions que doit entreprendre l'administration d'un service public fédéral.

Le modèle joint en annexe peut servir de base à l'élaboration du parcours du client. Les collaborateurs concernés, responsables du processus ou de la procédure spécifiques, peuvent le compléter. Ce modèle permet en outre de demander au « client » de donner son avis sur les étapes qu'il doit parcourir tout au long d'un processus ou d'une procédure. L'on collecte ainsi des informations précieuses auprès du « client ». Ces informations permettront de déceler les éléments qui ont un potentiel de simplification ou d'amélioration.

C'est le service concerné qui complète le parcours du client, éventuellement en collaboration avec une équipe multidisciplinaire d'experts du service public fédéral issus des différents domaines qui influent sur le processus ou la procédure. Nous pensons plus particulièrement au service IT, au service juridique, au service communication et au service RH. En impliquant dès le départ les experts, ils peuvent rapidement donner leur avis et conseiller d'éviter, d'améliorer, de simplifier et éventuellement de numériser certaines étapes. Il est également intéressant d'impliquer des personnes externes au service. Elles portent souvent un autre regard sur le processus ou la procédure, ce qui peut s'avérer une contribution enrichissante. Elles peuvent par ailleurs poser des questions sur les éléments du processus qui semblent tellement évidents aux yeux des collaborateurs du service concerné qu'ils n'y prêtent plus attention.

Titel Proces					
	<b>Klantentype</b>	Burgers (en bedrijven in mindere maten)			
	<b>Beschrijving Proces</b>	Aanvragen of vernieuwen van een immatriculatie en/of vlaggenbrief voor een pleziervaartuig			
	<b>Aantal aanvragen per jaar</b>		<b>Aantal unieke gebruikers</b>		<b>Aantal aanvragen per gebruiker per jaar</b>
<b>Belangrijkste stappen Klant</b>	Korte beschrijving				
<b>Belangrijkste stappen FOD</b>	Korte beschrijving				
<b>Tijdsduur</b>					
<b>Belangrijk moment in het proces</b>	Focus				
<b>Acties / gedachten &amp; gevoelens klant</b>	Acties en bijhorende gevoelens vermelden				
<b>Acties / gedachten &amp; gevoelens administratie</b>	Acties en bijhorende gevoelens vermelden				
<b>Touchpoints</b>	Via welke kanalen kan de klant deze stap uitvoeren				
<b>Klanten-ervaring score</b>	1 tot 10				
<b>Kan deze stap vermeden worden?</b>	Ja of Nee				
<b>Mogelijke verbeteringen - Verbetering reeds aangebracht</b>	Acties vermelden				
<b>Impact "Only Once"</b>	Ja of Nee				

#### 4.3.2. Redesign et application du principe de la collecte unique des données

Lorsque l'on dispose d'une vision claire du déroulement de la procédure ou du processus actuels (sur la base du parcours du client), il est temps de s'atteler au redesign du processus ou de la procédure. L'on se base pour ce faire sur les principes directeurs auxquels un processus ou une procédure à redessiner doivent satisfaire dans une situation idéale.



La rédaction d'un **scénario idéal** donne une idée précise de l'objectif à atteindre pour développer les processus ou procédures les plus efficaces possible. Les informations collectées pendant l'élaboration du parcours permettront, une fois combinées aux principes directeurs, de développer le scénario idéal. Le principe de la collecte unique des données sera appliqué de manière optimale lors de la rédaction du scénario idéal. À cette fin, l'on utilisera également certains outils comme un aperçu des bases de données disponibles qui peuvent/doivent être réutilisées, ainsi qu'une liste des modules disponibles pour l'échange de données de ce type. L'on optera de préférence pour des modules génériques déjà utilisés en dehors du service public fédéral ou des autorités fédérales au sens large.

À l'heure de rédiger le scénario idéal, il est bon de se mesurer à d'autres autorités tant en Belgique qu'à l'étranger pour s'intéresser à la façon dont elles ont simplifié et/ou numérisé leur prestation de services et appliqué le principe de la collecte unique des données.

C'est le service responsable du processus ou de la procédure qui, en étroite collaboration avec une équipe multidisciplinaire d'experts en IT, en affaires juridiques, en communication et en RH, rédige le scénario idéal. Il peut décider de développer ce scénario idéal en co-création avec le « client », ce qui peut contribuer à renforcer le principe directeur d'une autorité orientée client.

#### 4.4. Implémentation

##### 4.4.1. Plan échelonné

Le scénario idéal est ensuite traduit en un plan d'action échelonné et réaliste, reposant sur les moyens disponibles :

- Budget

- Capacité de développement
- Temps
- Fondements
- ....

Le scénario idéal ne pourra bien souvent pas être réalisé en une fois mais sa réalisation se déclinera dans un plan échelonné équilibré. En ayant à l'esprit une idée bien précise du résultat final, l'on peut s'atteler précisément à l'élaboration de solutions qui contribuent à la réalisation ultime du scénario idéal.

Sur la base du plan échelonné, l'on peut par exemple commencer par simplifier ou numériser une seule étape déterminée du processus, ou encore par la mettre en conformité avec le principe de la collecte unique des données. C'est ainsi que l'on procèdera à la réalisation par étape et que l'on commencera par les objectifs les plus accessibles et les adaptations les plus simples à réaliser.

En tenant expressément compte du principe de la collecte unique des données, à l'heure de rédiger le scénario idéal des données issues d'éventuelles nouvelles sources authentiques ultérieures devront par exemple pouvoir être intégrées aisément dans le nouveau processus ou la nouvelle procédure, tout. Il importera de toujours garder le scénario idéal à l'esprit afin d'assurer un développement orienté vers l'avenir.

Enfin, le plan d'action échelonné sera coulé dans un plan de projet spécifique afin que les différents services concernés puissent entamer l'implémentation.

#### **4.4.2. Réalisation et communication**

Pour la réalisation du plan échelonné, il faudra non seulement un bon suivi de projet, mais aussi une communication de qualité, tant en interne au sein du service public fédéral qu'à l'intention des « clients » qui utilisent le processus ou la procédure. L'objectif étant d'assurer une transition sans anicroche. Il est primordial de disposer d'une gestion des changements efficace.

#### **4.4.3. Mesurer, c'est savoir**

Pour mesurer l'impact de la poursuite de la numérisation et de la simplification de la prestation de services d'un service public fédéral, il importe de connaître les charges administratives avant et après l'opération de redesign. À cette fin, l'on peut faire appel au Bureau de mesure de l'Agence pour la Simplification Administrative. Grâce à l'élaboration du parcours du client, l'on dispose déjà d'un bon aperçu de la situation actuelle. Sur la base du scénario idéal, l'on pourra ensuite calculer la hauteur des économies et simplifications potentielles pour le client. À cet égard, il s'agit certainement de ne pas perdre de vue qu'une poursuite de la numérisation et de la simplification des processus et procédures doivent aller de pair avec un gain d'efficacité et des économies pour le fonctionnement d'un service public fédéral.

Outre la mesure de l'impact de la simplification administrative via le Bureau de mesure, le service public peut mesurer d'autre indicateur, comme :

- la satisfaction à l'égard de la prestation de services
- le pourcentage de demandes erronées
- le pourcentage de clients qui parcourent le processus ou la procédure par voie numérique

## 5. Création de l'infrastructure permettant d'ancrer et d'appliquer le principe de la collecte unique des données

Il importe d'ancrer l'application du principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement quotidien d'un service public fédéral et des processus existants. Avant tout, il s'agit d'une obligation légale que de se conformer aux dispositions de la « loi Only Once » du 5 mai 2014. Ensuite, en ancrant ce principe et en poursuivant la numérisation des services, l'on crée une nouvelle opportunité de générer des gains en termes de simplification et d'efficacité, tant pour le « client » que pour le service public fédéral.

Certaines étapes sont recommandées pour ancrer le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement quotidien d'un service public fédéral :§

- Désignation d'un **coordinateur Only Once** par service public (initiative de l'ASA)
- **Partage des « bonnes pratiques »** s'agissant de l'application du principe de la collecte unique des données et de la numérisation tant en interne qu'en externe :
  - Approche adoptée
  - Parties prenantes
  - Fondements utilisés
- **Équipe (pilote) interne multidisciplinaire** pour l'accompagnement des premiers cas

- **Ancrage des connaissances** (tant concernant l'approche des processus que les fondements utilisés) auprès des différents services d'appui (IT-RH-JUR-BURDGET-etc) au sein du service public fédéral
- Implication de tous les services nécessaires **dès le début** du projet de numérisation ou de redesign.

## 6. Annexes

- Présentation de la loi relative à la collecte unique des données
- Fiches d'inventorisation
- Présentation des principes directeurs utilisés au SPF Mobilité et Transports
- Plan d'action du SPF Mobilité
- Liste de critères pour l'établissement des priorités
- Modèle parcours du client