

Compte rendu de la conférence eGouvernement

La conférence eWish eGouvernement était l'occasion pour différents acteurs -issus du privé, de l'état fédéral, des régions et des communes- de donner leur vision de l'eGouvernement en Belgique et de faire un état des lieux des initiatives déjà prises.

Selon une étude menée par Accenture sur le eGouvernement, La Belgique s'y classe 9ème en 2003. Le Canada est considéré comme le pays le plus mature en la matière. Les initiatives de eGouvernement évoluent en fait d'un niveau de maturité à un autre, le niveau de maturité le plus bas correspondant à une simple présence en ligne. Dans notre pays, au niveau national, l'objectif premier reste l'amélioration du service (meilleure efficacité, meilleure efficience, plus grande rapidité). Par exemple, les démarches pour déclarer un enfant vont être considérablement accélérées, grâce à l'intégration du back office des différentes administrations. Les administrations ont également travaillé sur leurs processus internes, de manière à, par exemple, éliminer les redondances inutiles entre services. Le Fedict (Service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication) veille sur cette informatisation, la difficulté majeure étant la multiplication des niveaux de pouvoir propre à la Belgique. Bien que les personnes ne disposant pas d'un ordinateur ou d'un accès à Internet bénéficient déjà de ces améliorations, la croissance du taux d'équipement (63% des ménages ont un ordinateur et 50% sont reliés à Internet) renforce les politiques d'eGouvernement.

Au niveau régional, la démarche adoptée est similaire à celle de l'Etat fédéral. Avant d'informatiser, la première démarche consiste à simplifier au maximum le processus afin de faciliter la navigation du citoyen qui, bien souvent, est encore peu familiarisé avec l'Internet. Ainsi, au niveau de la Région Wallonne, des sites clefs sur porte ont été mis en place pour assurer aux administrations qui le souhaitent une présence en ligne (communication en ligne sans transaction). Cette initiative a également permis de réduire les coûts, grâce à la mise en commun des efforts.

Au niveau local, l'eGouvernement est un grand défi. La technologie ne représentant que 20% du travail, c'est l'organisation qui prime! Là aussi, il est recommandé de simplifier les processus et puis d'informatiser. Il faut savoir motiver le personnel et gérer les freins au changement, comme parfois les manières de travailler. Dans le cas des communes, il faut ajouter que la fonction informatique est parfois absente des petites communes ! L'objectif n'est pas de supprimer les guichets, mais d'adopter une approche multi-canal. Compte tenu du nombre d'acteurs important, il est intéressant de chercher des manières de mutualiser l'information.

Enfin, la conférence se clôture par un cas pratique. Le projet d'eGouvernement de la commune de Seneffe a pris des formes multiples, toujours proches du citoyen. L'accès à Internet et à des outils bureautiques a été promu. Le site Internet de la commune a été totalement re-développé, sur base du logiciel libre Plone. Devenu collaboratif, le site a pris la forme d'un portail, avec une structuration conduisant à des mini-sites intégrés gérés par les services responsables. A Seneffe, Internet a été utilisé à la fois comme un outil de communication et de développement local.