

La dématérialisation en pratique

Stéphane HUGUIER

Ville de Wavre

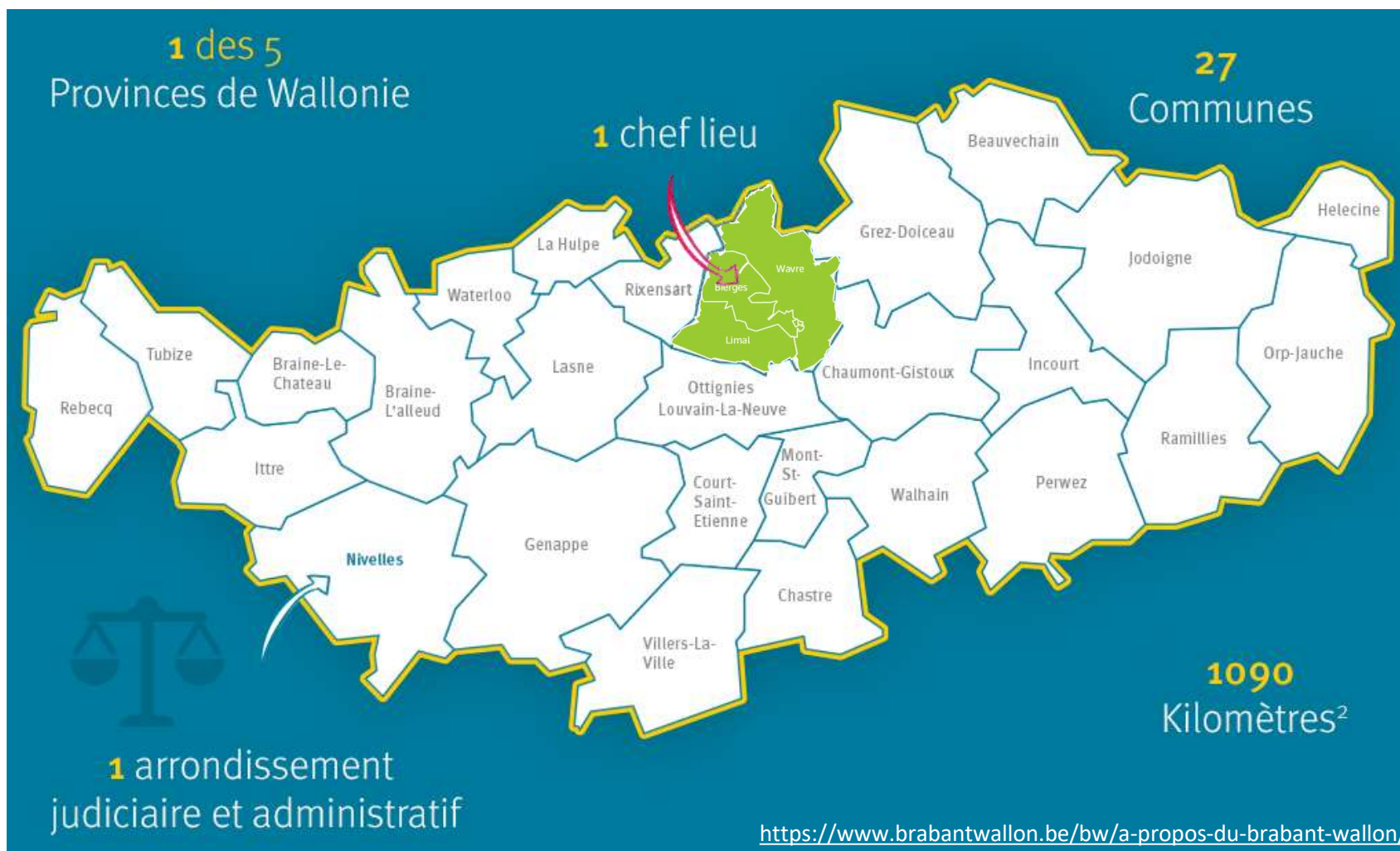


VILLE DE
WAVRE

SMART GOVERNANCE – Territoire intelligent, territoire résilient ?
#smartgov2020

Contexte

Le **Brabant wallon**, c'est



<https://www.brabantwallon.be/bw/a-propos-du-brabant-wallon/>

Contexte



Wavre en quelques chiffres



SUPERFICIE
41,8 km²

3 ENTITÉS
Wavre, Bierges & Limal

POPULATION
35 000
habitants

207 km
de voiries

5145
Points lumineux

5 † † † † †
CIMETIÈRES

49%
HOMMES

51%
FEMMES

+ de 60ans
27,5%

- de 25ans
28%

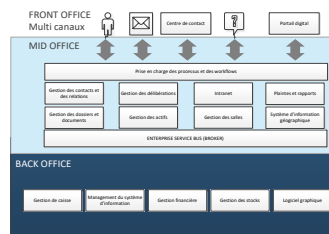
DENSITÉ
825
habitants/km²

Contexte

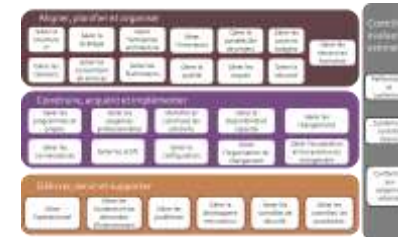
Lors de la mandature précédente, le Collège communal a entamé, sous la direction de notre précédente Directrice Générale Madame Vannunen, un plan de **transformation du service informatique** de la Ville de Wavre.

L'une des recommandations faites à l'époque était **repenser notre architecture informatique** en mettant en œuvre une plateforme dite « milieu » permettant aux outils métier de notre administration d'**interagir** directement **avec nos citoyen.ne.s** et de **simplifier leurs usages** pour l'administration.

Sous l'impulsion du Collège et en particulier de Madame la Bourgmestre Françoise Pigeolet et de Madame la première Echevine Anne Masson, et en parfaite adéquation avec notre Directrice Générale Christine Godechoul et notre Directeur Financier Michel Cornélis, la Ville de Wavre a entamé début 2018 un ambitieux projet de **transformation digitale**, de **dématérialisation** de ses **processus métier**.



→ Une vision, trois piliers stratégiques



Apprentissages

Une fabuleuse expérience humaine 😊

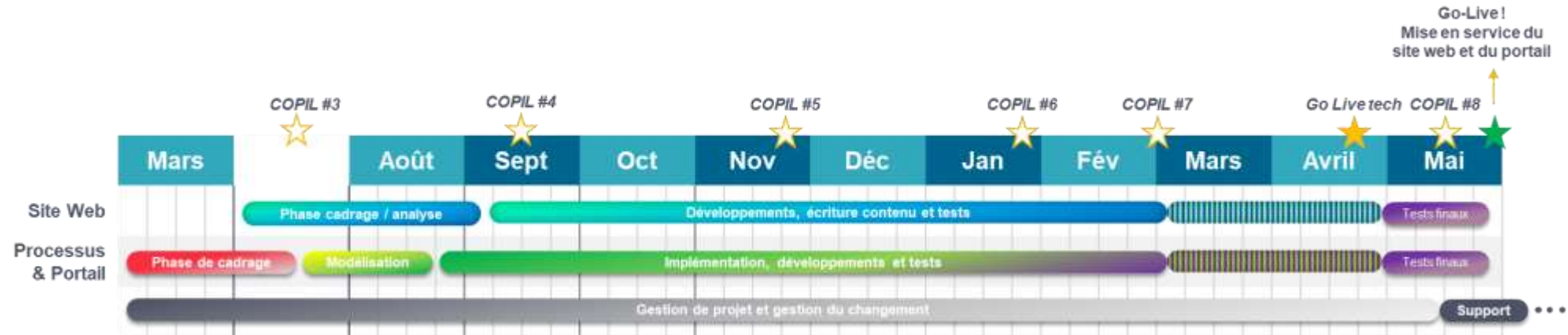


Mise en place d'une **nouvelle gouvernance**
Mise en œuvre de **deux outils** :

1. **Le portail** avec la dématérialisation de processus métier
2. **Le site Web** pensé en plaçant le citoyen au centre

Apprentissages

Qu'avons-nous fait durant ces 14 mois ?





Mise en place d'une gouvernance

The Iceberg Effect :

Behind the User Interface of Mobile Collaborative Systems

Journal of Universal Computer Science, vol. 17, no. 2 (2011), 183-202 submitted: 17/9/09, accepted: 7/12/10, appeared: 28/2/11(c)J.UCS

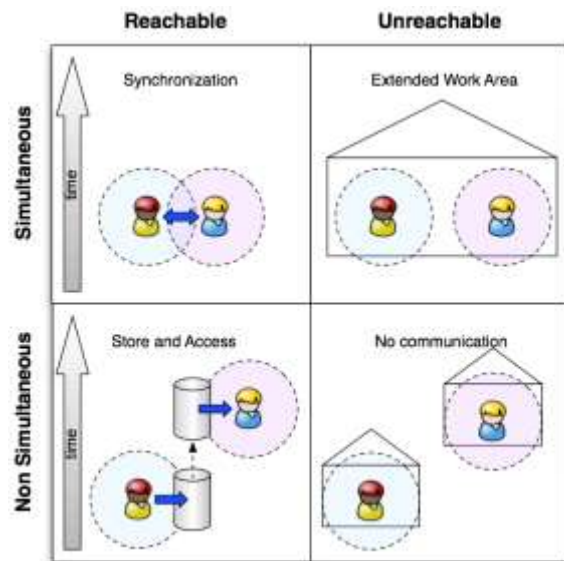
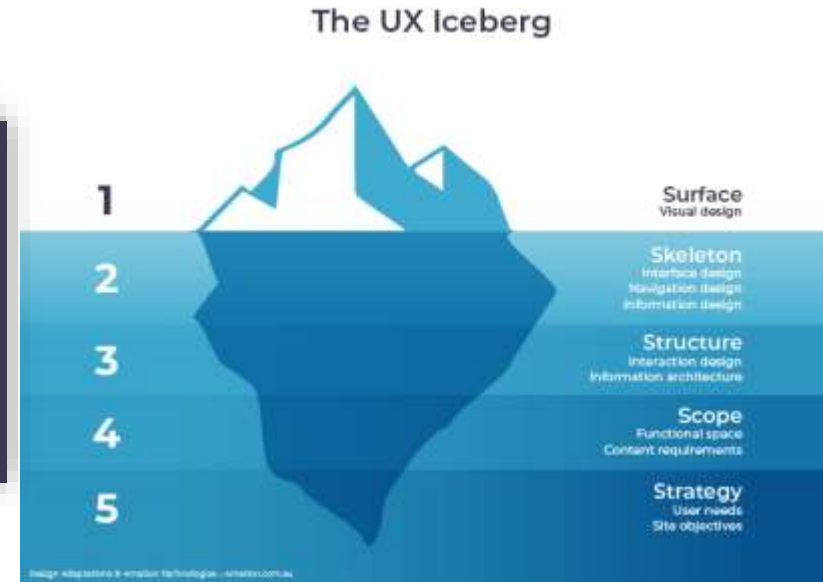


Figure 4: Classification of Collaboration Scenarios



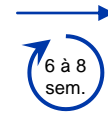
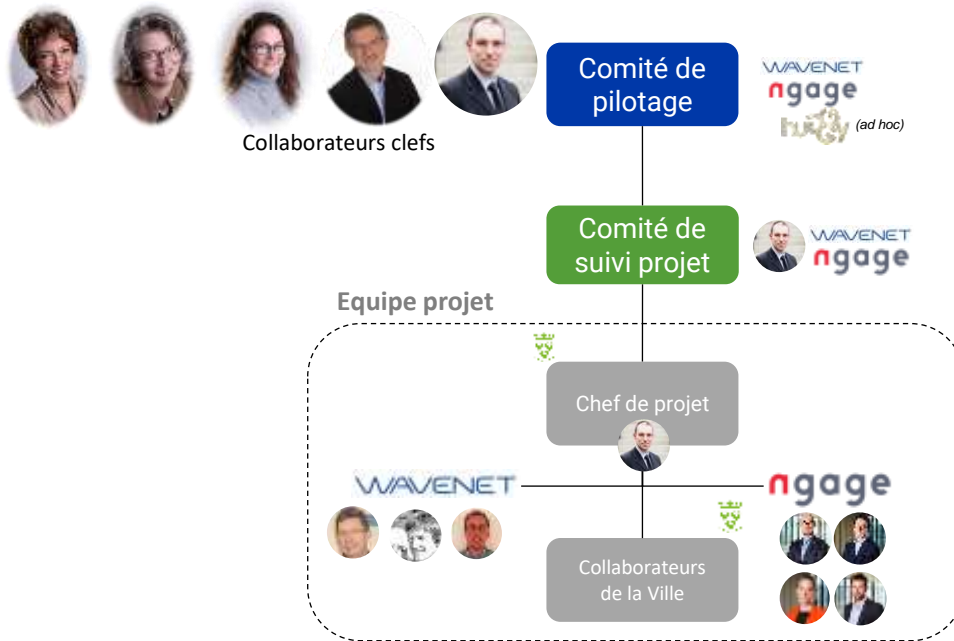
<https://www.4mation.com.au/ux-designing-with-a-user-centred-approach/>

Apprentissages

Qu'avons-nous fait durant ces 14 mois ?



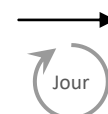
Mise en place d'une équipe projet



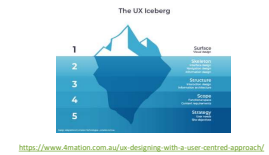
- Donner la direction du projet
- Valider les recommandations
- Allouer les moyens nécessaires
- Arbitrer les points bloquants



- Superviser l'avancement du projet
- Suivre les risques et mettre en place des actions correctives



- Gérer les opérations au jour le jour
- Livrer les projets en temps et en heure
- Préparer les réunions clés



<https://www.dination.com.au/ux-designing-with-a-user-centred-approach/>

Apprentissages

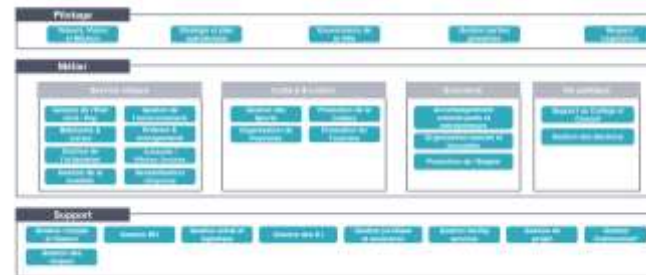
Qu'avons-nous fait durant ces 14 mois ?



Mise en place d'une méthodologie

1. Cartographie des processus

≈ 250 processus recensés*



Apprentissages

Qu'avons-nous fait durant ces 14 mois ?



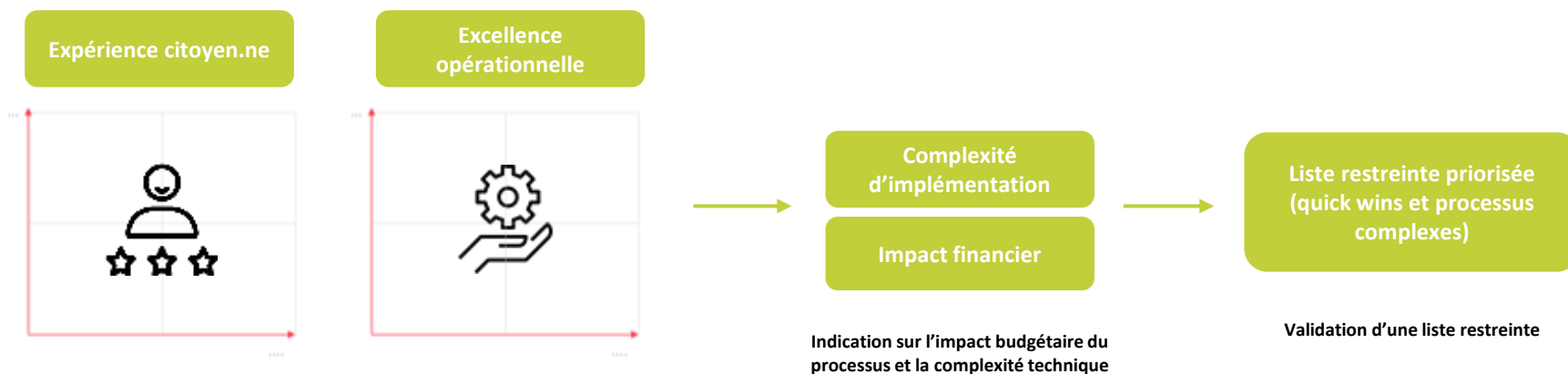
Mise en place d'une méthodologie

1. Cartographie des processus

≈ 250 processus recensés*

2. Priorisation des processus

- L'expérience citoyen.ne vs l'excellence opérationnelle (efficacité / efficacité interne)
- Sélection de critères quantitatifs et de critères qualitatifs



	Critère	Excellence Opérationnelle	Expérience Client
Quantité	#1	Nbre collaborateurs	Nbre de clients
	#2	Nbre services impactés	Nbre de segments de clients
	#3	Réurrence du processus	Réurrence du processus
Qualité	#4	Existence d'un outil	Existence d'un outil
	#5	Couverture des besoins fonctionnels par l'outil	Couverture des besoins fonctionnels par l'outil
	#6	Existence d'un risque	Existence d'un risque

Identification des processus clés sur base des 6 critères



SMART GOVERNANCE – Territoire intelligent, territoire résilient ?
#smartgov2020



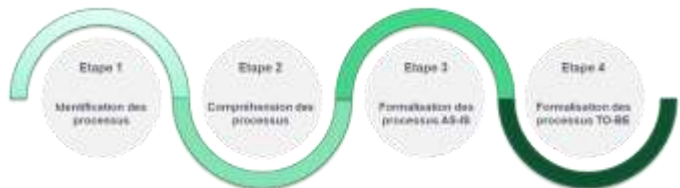
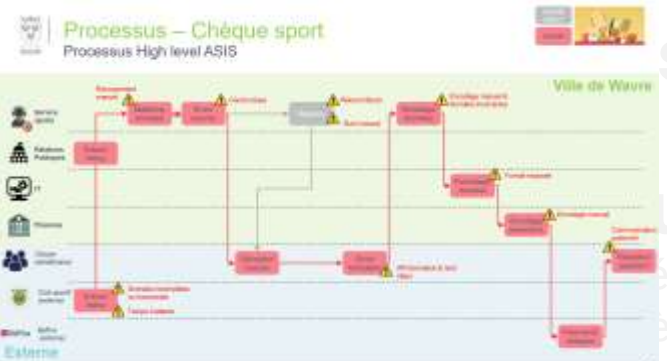


Apprentissages

Qu'avons-nous fait durant ces 14 mois ?

Mise en place d'une méthodologie

1. Cartographie
2. Priorisation
- L'expérience
- Sélection



3. Analyse du processus existant

- Analyse de la documentation existante
- Identification des personnes impliquées
- Description détaillée du processus (bénéficiaire, périmètre, KPI, logiciel/données,...)
- Identification des points de complexité par activité du processus

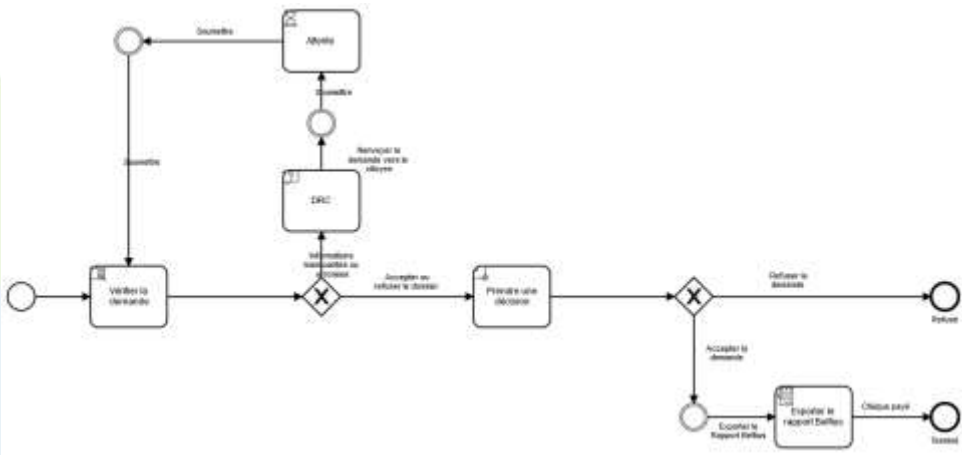
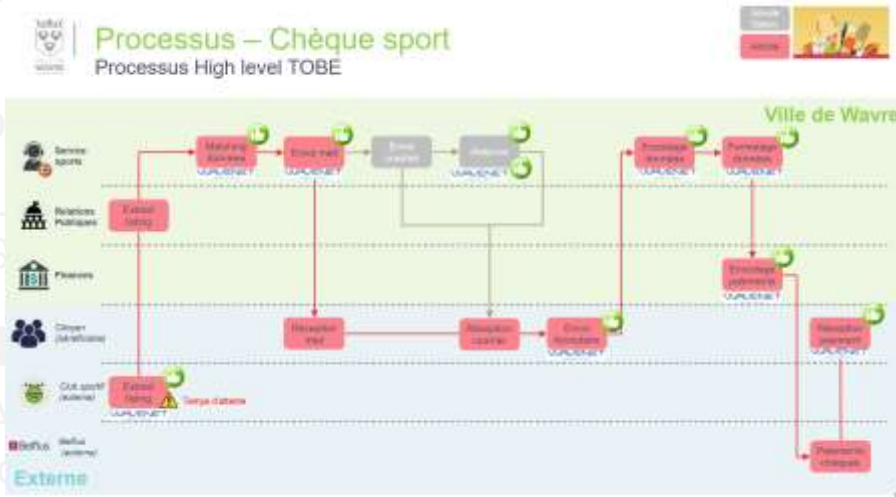


Apprentissages

Qu'avons-nous fait durant ces 14 mois ?

Mise en place d'une méthodologie

1. Cartographie des processus



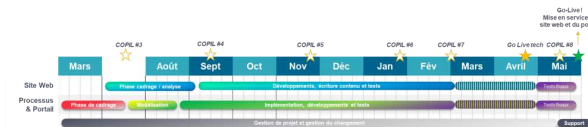
- Description détaillée du processus (bénéficiaire, périmètre, KPI, logiciel/données,...)
- Identification des points de complexité par activité du processus

4. Mise en ligne du processus sur le portail

- Modélisation du futur processus
- Proposition de pistes d'amélioration et de convergence

Apprentissages

Qu'avons-nous fait durant ces 14 mois ?



Mise en place d'une méthodologie



4. Mise en ligne du processus dans nos autres outils

- Modélisation du futur processus
- Proposition de pistes d'amélioration et de convergence



SMART GOVERNANCE – Territoire intelligent, territoire résilient ?
#smartgov2020



Apprentissages

Mieux comprendre le fonctionnement des métiers et beaucoup de belles rencontres... 😊

46 personnes rencontrées



13 services visités

35 entretiens menés



+75 points de complexité identifiés



+70.000 pas parcourus



65 coups de téléphone

+250 tasses de café et 8 boîtes de spéculoos englouties...

Résultats



Chèque Sport

- +/- **1.000** courriers envoyés
- + **800** dossiers remplis sur le portail
- Taux d'utilisation de presque **80%**

Octroi Subsidés



- +/- **100** courriers envoyés
- **94** dossiers remplis sur le portail, 6 au guichet
- Taux d'utilisation de **94%**

e-Guichet



- En moyenne **10 demandes** par jour de documents gratuits et/ou payants avec pour ceux-ci l'intégration du paiement en ligne



Résultats



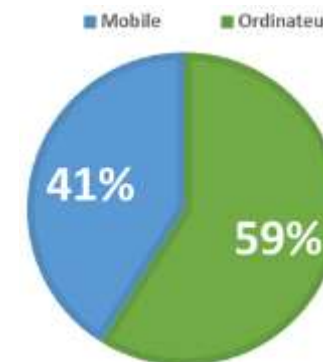
- **Gouvernance**

- **Approche projet** : transformer le PST en une opportunité qui engage le politique, l'administration et les citoyen.ne.s dans une gestion de portefeuille et de projets efficace, motivante et agile
- **Comité de pilotage** : projets stratégiques de la Ville de Wavre
- **Roadmap** : élaboration d'un planning de mise en œuvre

- **Site Web**

- **1.450** visiteurs par jour en moyenne
- **43.000** visiteurs par mois en moyenne

Système d'exploitation	% Utilisateurs
1. Windows	49,16 %
2. Android	25,19 %
3. iOS	15,78 %
4. Macintosh	9,08 %
5. Linux	0,68 %



Prochaines étapes : notre portail

- **2021** :
 - Mise en production de 3 nouveaux processus déjà en phase de validation métier dont urbanisme
 - Revue de notre liste de processus (priorisation, sélection,...)
 - Dématérialisation de 3 nouveaux processus
 - Mutualisation
- **2022** :
 - Revue de notre liste de processus (priorisation, sélection,...)
 - Dématérialisation de 5 nouveaux processus
 - Interopérabilité avec notre GED



Orientation « Service »

Nous plaçons nos interlocuteurs au centre de nos priorités, stratégies, objectifs et décisions.



Professionnalisme

Nous développons nos compétences et notre efficacité et voulons offrir un service de qualité



Respect

Nous faisons preuve de considération à l'égard d'autrui.



Intégrité

Nous sommes irréprochables dans nos décisions, actes, conduites.



Equité

Nous agissons de manière juste, impartiale et respectons le principe de neutralité.



Collaboration

Nous coopérons et nous entraisons en vue d'atteindre ensemble nos objectifs.



VILLE DE
WAVRE