

## VILLE DE BRUXELLES - Communiqué de presse



### Révolution numérique au service population, au bénéfice du citoyen bruxellois !

Dès aujourd'hui les habitants de la Ville de Bruxelles ont le loisir d'imprimer cinq documents administratifs à distance, sans se déplacer, 24/24, 7/7. Un nouveau service source de gains multiples

Bruxelles, mercredi 3 février 2016

**Alain Courtois (MR)** et **Mohamed Ouriaghli (PS)**, respectivement Echevin de la Démographie et Echevin de l'Informatique, ont présenté ce midi la politique relative aux guichets électroniques. Une première en Région bruxelloise !

Concrètement, depuis le début de l'année, grâce à une fructueuse collaboration avec le SPF Intérieur, les citoyens bruxellois peuvent imprimer leur composition de ménage, soit à distance ([// equichet.bruxelles.be](http://eguichet.bruxelles.be)), soit via des bornes situées au centre administratif ou à l'antenne décentralisée de Laeken. Ce document constitue à lui seul 15% des demandes formulées aux guichets. Depuis le début de la semaine, quatre autres documents, figurant parmi les demandes les plus fréquentes, sont également disponibles :

- Le certificat de vie,
- Le certificat de nationalité,
- Le certificat de résidence,
- Le certificat d'inscription.

Plusieurs facteurs ont motivé cette évolution numérique, qui comporte de nombreux avantages :

- Une modernisation de l'administration de la Ville, accompagnée d'une meilleure efficacité, qui, à terme, permettra une répartition adéquate des tâches effectuées par le personnel ;
- Un meilleur service rendu aux citoyens (gain de temps et d'argent puisqu'il ne faut plus ni se déplacer, ni prendre congé) ;
- Une économie financière puisque la signature électronique apposée sur les documents permet d'éviter les nombreux envois postaux ;
- Une dématérialisation progressive des démarches administratives liées aux documents légaux.

La démarche se veut facile et intuitive, à condition de disposer des quatre éléments suivants :

- Un ordinateur,
- Un lecteur de carte (il est vendu à 7 €),
- Sa carte d'identité ou de séjour électronique,
- Son code PIN.

Force est de constater que cette nouvelle approche recueille les faveurs des citoyens. En dépit d'une publicité discrète, la composition de ménage, à elle seule, a été imprimée, au mois de janvier, 895 fois (535 unités à distance, 237 au centre administratif et 123 à Laeken) ! Soit un ratio de 60% à distance, confortant l'objectif premier, à savoir désengorger le centre administratif et réduire drastiquement les longues files d'attente. Les bornes ont été acquises, pour leur part, afin d'offrir une solution aux ménages n'ayant pas le matériel adéquat et, de la sorte, ne pas provoquer une quelconque fracture numérique. D'autres lieux de proximité vont prochainement être équipés de bornes : bibliothèques, maisons de quartier, centres culturels, etc.

Alain Courtois, Echevin en charge de la Démographie, explique cette démarche innovante : *« celle-ci part tout d'abord d'une volonté politique de simplifier la vie de nos citoyens d'une part, mais également de diminuer la congestion dans nos salles d'attente d'autre part. En outre, nous avons pu constater, au fil du temps, que les attentes du public bruxellois ont évolué. En effet, actuellement la plupart des démarches et transactions du quotidien s'effectuent en ligne, rapidement et simplement. Il nous paraissait dès lors logique de s'inscrire dans cette tendance, à l'instar des banques et du commerce en ligne. »* En outre, l'Echevin insiste sur le fait que le développement de l'e-guichet ne signe pas la fin des guichets physiques, et que le personnel, auparavant en relation directe avec le public, sera réaffecté à des tâches tout aussi essentielles au bon fonctionnement de l'administration bruxelloise.

Mohamed Ouriaghli, Président de Gial, se félicite de l'apport de cette nouvelle technologie : *« quand mon collègue Alain Courtois m'a approché pour moderniser les démarches administratives du service population, les informaticiens de Gial se sont directement saisi de cette opportunité. La demande a été cernée et la réponse fournie permet d'engendrer des gains multiples tant pour la Ville que pour ses administrés. »* L'Echevin de l'Informatique et de l'Egalité des chances poursuit : *« L'égalité de traitement des Bruxellois est assurée grâce à la présence des bornes qui seront multipliées à travers le territoire. Et à terme, nous pourrions en voir dans des lieux à haute fréquentation comme des centres commerciaux. »*

- **Stratégie et développements futurs**

L'année passée, ce sont 330.759 exemplaires, parmi quelque 198 documents officiels, qui ont été retirés par les citoyens. Ces derniers peuvent être répartis en quatre catégories :

- Documents à virtualiser,
- Documents dont la demande peut être virtuelle, mais la réception différée,
- Documents dont la virtualisation est incertaine,
- Documents qu'il n'est pas possible de virtualiser.

On constate dès lors que les possibilités de développements sont multiples et il va sans dire que nombre de documents qui seront disponibles via l'e-guichet sont appelés à se multiplier dans les mois et années à venir. Comme par exemple les extraits d'actes d'état civil ou de casier judiciaire, faisant passer la proportion de documents disponibles à plus de 50%.

<b>Cabinet de l'Echevin Ouriaghli</b> Alexandre Van der Linden 02/2794135 – 0485/190692 <a href="mailto:alexandre.vanderlinden@brucity.be">alexandre.vanderlinden@brucity.be</a>	<b>Cabinet de l'Echevin Courtois</b> Pierre-Benoît Sepulchre 02/2794767 – 0478/339915 <a href="mailto:Pierre-Benoit.Sepulchre@brucity.be">Pierre-Benoit.Sepulchre@brucity.be</a>
---	---