

# Phase II de l'e-guichet

Gain de temps, multiplication des services et simplification des procédures

## Introduction

Désireuse de poursuivre son travail visant à faciliter la vie des citoyens, la Ville de Bruxelles accentue le développement de ses services accessibles à distance. Après le lancement de l'e-guichet en 2016, la mise à disposition d'un agenda électronique avec la possibilité de prendre rendez-vous ainsi que la généralisation des demandes par voie électronique au Bureau des étrangers, l'e-guichet entre à présent dans sa seconde phase avec 21 documents administratifs directement accessibles depuis chez soi. Le choix de se tourner vers les technologies du futur s'est révélé payant puisqu'en 2016, près de 65 % du total des documents administratifs proposés via l'e-guichet ont été commandés par ce biais !

En outre, afin de contourner la fracture numérique, 20 bornes ont été placées dans des endroits stratégiques et facilement accessibles. Les personnes ne disposant pas d'un ordinateur et/ou d'un lecteur de cartes, peuvent ainsi obtenir leurs certificats et documents auprès de ces bornes électroniques, en ce compris dans la salle des guichets du Centre administratif et dans les bureaux de liaison de Laeken, Neder-over-Heembeek et Louise. Il suffit d'être muni de sa carte d'identité ou de séjour électronique (avec puce) et de connaître son code PIN. Au besoin, de l'aide est disponible sur place. Dans tous les cas, la démarche reste simple : quelques clics et le certificat demandé est commandé !

## Historique

Le projet d'e-guichet de la Ville de Bruxelles, initié par ses échevins de la démographie Alain Courtois et de l'informatique Mohamed Ouriaghli, découle d'une série de constats :

- avec une population en croissance constante, la pression sur les guichets traditionnels n'a fait que s'accroître
- la jeune génération est en demande de services plus facilement accessibles, idéalement depuis chez soi

Pour Alain Courtois, l'objectif de ce service est simple : *« nous souhaitons faciliter la vie et les démarches des citoyens, mais aussi réduire notre empreinte écologique en évitant tout déplacement inutile, diminuer le temps d'attente des usagers devant impérativement passer par le guichet et réduire la masse de travail du guichetier et ainsi lui permettre de se concentrer sur l'accueil ainsi que sur la gestion de la fraude à l'identité. »*

## Phase II : de 5 à 21 documents !

La dématérialisation des services au public s'est concrétisée début 2016 par la mise à disposition de 5 documents, disponibles via une plateforme simple et conviviale et moyennant la signature électronique (composition de ménage, certificat de nationalité belge, certificat de résidence, certificat de résidence avec historique et certificat de vie).

Face à un succès sans précédent (quelque 65 % des documents commandés le sont aujourd'hui en ligne !), la Ville de Bruxelles a tout logiquement poursuivi ses efforts en étendant au maximum son offre de produits. Elle passe donc aujourd'hui de 5 à 21 documents :

- extrait des registres de la population,
- certificat de résidence en vue de contracter mariage,
- certificat de sépulture et/ou de rites,
- certificat de cohabitation légale,
- certificat du registre des électeurs,
- acte de naissance,
- acte de décès,
- acte de mariage,
- acte de divorce,
- acte de nationalité,
- acte de reconnaissance,
- acte d'adoption,
- changement de prénom,
- changement de nom,
- jugement relatif à la filiation,
- et extrait de casier judiciaire.

Concrètement, certains de ces documents nécessitent une vérification « physique » de la part du guichetier. Ils sont donc accessibles en deux temps. Le traitement a été partiellement automatisé et le délai administratif réduit autant que possible. Le document, signé électroniquement, est donc proposé à l'envoi soit par voie informatique, soit par voie postale. Enfin, le parcours du citoyen a également été grandement amélioré grâce à la modernisation du site web de la Ville de Bruxelles qui en a fait son premier onglet.

Et Mohamed Ouriaghli de préciser « *qu'au total, 21 documents administratifs seront accessibles gratuitement de chez soi et sans faire la file. Pour combattre la fracture numérique, 20 bornes sont placées dans des endroits stratégiques. Le guichet électronique est un véritable succès, en 2016, 65 % du total des documents administratifs proposés via l'e-guichet ont été commandés par ce biais !* »

## La fracture numérique n'est pas oubliée

Malgré des appareils numériques (ordinateurs, tablettes, smartphones,...) de plus en plus bon marché, le baromètre social 2016 indique toutefois que 30 % de la population bruxelloise ont un revenu inférieur au seuil de pauvreté et ne disposent donc vraisemblablement pas d'un accès à internet à domicile.



L'enjeu fut donc de rendre l'e-guichet accessible à cette tranche de la population tout en simplifiant au maximum son utilisation tout en le mettant à disposition dans tous les quartiers de la ville. Il a donc été décidé d'investir dans la mise à disposition de bornes, confectionnées sur mesure et

installées dans des lieux fréquentés comme les bibliothèques, les Maisons de quartier, la Centrale de l'Emploi, l'asbl Bravo, le CPAS ou encore le Foyer laekenois. Au total, ce sont non moins de 20 bornes qui ont été ou vont être installées sur 10 sites répartis sur le territoire.

## **Un futur qui rime avec simplification**

Cette seconde phase constitue un avancement significatif pour l'e-guichet mais les efforts entrepris par la Ville ne s'arrêteront pas en si bon chemin. L'objectif est en effet de poursuivre la simplification du parcours emprunté par les citoyens. À ce titre, plusieurs initiatives sont actuellement en cours de réflexion comme la mise en place d'un système de token pour les citoyens ne disposant pas de carte d'identité électronique, le développement d'une application pour smartphones et tablettes, l'automatisation complète de la commande de documents ou encore l'extension du nombre de bornes.

*« Nous passons près de six mois de notre vie dans une file d'attente... La vie est trop courte pour faire la file ! La Ville de Bruxelles l'a bien compris et a décidé d'investir afin de mettre à disposition de ses citoyens un e-guichet performant. L'e-guichet connaît un franc succès. Depuis son démarrage, près de 60.000 documents ont été commandés via la plateforme ! Tout est mis en œuvre pour améliorer sans cesse ce produit et travailler toujours plus à minimiser la fracture numérique. »* conclut Alain Courtois.