

# Mémoire 2024

easy.brussels

Vers une administration simplifiée,  
accessible et orientée usager  
en Région de Bruxelles-Capitale

# Table des **matières**

<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>I. Enjeux et tendances</b>	<b>6</b>
<b>II. Pour un accueil omnicanal, transversal et inclusif pour les usagers</b>	<b>8</b>
<b>III. Pour la mise en place d'un observatoire de la qualité des services administratifs</b>	<b>10</b>
<b>IV. Pour une information administrative orientée usager</b>	<b>12</b>
<b>V. Pour un meilleur accompagnement de l'innovation publique et de l'évolution des métiers</b>	<b>14</b>
<b>VI. Pour une méthodologie et des outils visant à optimiser les processus et l'expérience usager</b>	<b>18</b>

# Introduction

**easy.brussels est l'Agence bruxelloise en charge de la Simplification Administrative et de la Relation Usager.**

Établie en 2015, elle a reçu pour mission d'**implémenter et de diffuser** la politique de simplification administrative et d'optimisation de l'expérience usager au sein des institutions de la Région de Bruxelles-Capitale, au bénéfice des citoyens et des entreprises. Pour ce faire, elle développe une **stratégie innovante de transformation du service public.**

L'agence easy.brussels exerce sa mission de soutien aux projets et actions de simplification des procédures administratives bruxelloises, et ce dans le cadre, d'une part, de sa mission générale, et d'autre part, du plan régional bruxellois 2020-2025 de simplification administrative **« Easy Way ».**

Le plan Easy Way a été adopté par le Gouvernement bruxellois en décembre 2020. Il détaille les objectifs et les actions concrètes grâce auxquels la Région bruxelloise entend simplifier et moderniser les interactions entre usagers et les autorités publiques, améliorer l'inclusion sociale et démocratique de ses citoyens, et renforcer l'attractivité de son territoire et son dynamisme économique, tout en plaçant l'usager, encore davantage, au cœur de sa réflexion.

Par ailleurs, les décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française du 12 janvier 2024 relatifs à la transition numérique des autorités publiques ont renforcé la compétence d'avis et de gestion des signalements d'easy.brussels. Afin d'accompagner les administrations et les citoyens, easy.brussels vise à **renforcer son offre de services et à accroître la transformation et la transversalité du secteur public.**

easy.brussels souhaite continuer la promotion des méthodes et des pratiques qui facilitent la vie des citoyens et permettent aux agents de se centrer sur un travail plus qualitatif. La transformation publique de nos administrations doit évoluer sur **trois axes** :

- **Une stratégie omnicanale, transversale, inclusive, et centrée sur les besoins et les attentes des usagers**, prenant davantage en compte leur expérience lorsqu'ils effectuent des démarches administratives, et proposant des canaux à distance, physiques et en self-service ;
- **L'accompagnement et la création de projets** stimulant l'innovation publique et l'évolution des métiers des agents administratifs : labs, Legal Design, intelligence collective, IA, etc. ;
- **Une méthodologie et des outils transversaux** visant à optimiser les processus et accompagner la transformation des relations avec les usagers, basés sur la collaboration entre les différents niveaux et types d'acteurs, intégrant les possibilités technologiques et la diversité des publics-cibles : co-construction à partir de l'expérience usager, parcours usager, participation citoyenne, etc.



# I. Enjeux et tendances

La complexité des démarches administratives représente pour les usagers une charge (prix, temps, charge mentale, etc.), et peut impacter la santé et la qualité de vie. La dématérialisation des processus et l'offre d'une administration à distance constituent une opportunité significative dans un contexte de transition numérique, de développement des *New Ways of Working*, et d'évolution des attentes des citoyens devenus aujourd'hui plus « consommateurs » de services publics qu'usagers.

Toutefois, la simplification administrative et l'amélioration de la relation usager ne peuvent pas se limiter à la numérisation des services. Si le mode digital peut indéniablement faciliter la réalisation des démarches administratives, encourager des processus de coproduction, et stimuler la participation citoyenne, il est nécessaire d'être vigilant quant à plusieurs facteurs.

Premièrement, diverses études mettent en évidence, dans le cadre d'un nombre croissant de services aussi bien publics que privés, le développement de phénomènes de « stress numérique » et de « burn-out digital » au sein de la population, ou encore la complication de l'accès aux droits sociaux pour les usagers sujets à la fracture numérique, qui touche une part importante de la population bruxelloise. Soulignons que les citoyens ont dû s'adapter à l'accélération de la numérisation des services dans le contexte particulièrement anxiogène de la crise sanitaire.

Deuxièmement, la réduction globale des coûts en argent et en temps que permettent les projets de numérisation est difficile à évaluer, car ces projets impliquent aussi un investissement financier et en temps de travail, et nécessitent le développement de compétences nouvelles pour les agents des services publics comme pour les usagers.

Troisièmement, la Région bruxelloise présente des spécificités, en termes de gouvernance publique et de population, qui influencent les relations entre usagers et autorités et doivent être prises en compte dans l'élaboration de la politique publique à ce point de vue :

- Multiplication des structures et acteurs publics sur un territoire restreint ;
- Contraintes liées au contexte budgétaire régional ;
- Croissance de la population alimentée par des phénomènes migratoires de plusieurs origines ;
- Diversité linguistique et communautaire, menant à des défis en matière de traduction et de communication ;
- Paupérisation croissante de la population bruxelloise et problèmes d'accessibilité de certains publics aux services de première ligne et aux bénéfices de droits sociaux ;
- Précarité numérique très marquée : environ 170 000 Bruxellois n'ont aucune compétence numérique, et 475 000 des compétences faibles ;
- Multiplication de politiques transversales et des plans régionaux liés à des enjeux de société (mobilité, transition énergétique, égalité des chances, etc.).

Enfin, des tendances globales sont également impactantes pour ces problématiques :

- Evolution des modes de gestion publique pour répondre à diverses obligations (performance, reporting, transparence, diversité, etc.), menant à une augmentation de la charge administrative interne au travail de l'administration et à l'apparition de nouveaux métiers ;
- Mise en tension de la gouvernance démocratique (baisse de confiance dans les institutions, influence des réseaux sociaux et poids des « GAFAM » sur la construction algorithmique de la pensée, phénomènes de dualisation de la ville, etc.), impactant l'évolution des pratiques consultatives et participatives ;
- Raréfaction des talents et évolution des compétences et des métiers, créant des défis en termes de management et d'employer branding.

Tous ces éléments mettent en évidence la nécessité d'une approche intégrée : une vision pluridisciplinaire, transversale, et inclusive, qui vise à assurer la qualité de la relation entre le citoyen et les services publics au

moyen d'une meilleure compréhension des situations vécues par les usagers.

Il est essentiel de ne pas négliger la phase du diagnostic : le service public doit mobiliser diverses techniques de sondage et de consultation quantitatives et qualitatives pour mieux comprendre la complexité de la réalité vécue par chaque acteur impliqué dans la délivrance d'un service, anticiper les changements, prendre en compte la diversité des besoins et des attentes des usagers bénéficiaires, etc. Cette approche doit permettre non seulement de proposer des services adéquats, innovants, mais aussi de rester « agile », en apportant des réponses modulables.

Dans ce contexte, l'agence easy.brussels doit pouvoir assurer la continuité de tous ses projets, y compris ceux qui ne sont pas liés directement à la numérisation des processus. Il s'agit notamment des projets relatifs à la simplification des documents et du langage juridique, à la mise en place d'une approche stratégique omnicanale visant à améliorer les interactions entre les usagers et les services publics, ou encore à la lutte contre la fracture numérique et le non-recours aux droits.





## II. Pour un accueil omnicanal, transversal et inclusif pour les usagers

La Région de Bruxelles-Capitale se veut une Région moderne, efficiente et proche de ses usagers. Elle souhaite offrir des services publics de qualité, accessibles et adaptés à leurs besoins.

Dans le cadre du Plan Easy Way, easy.brussels a finalisé une **étude très complète et lancé un projet de stratégie d'accueil régionale**, visant à promouvoir et à simplifier l'utilisation des canaux d'interaction entre les usagers et l'administration, avec un accent particulier sur les canaux physiques.

Ce projet est basé sur une **analyse approfondie des outils et des processus actuellement utilisés par les administrations bruxelloises pour l'accueil de leurs usagers**, ainsi que sur une **étude comparative** des meilleures pratiques d'autres administrations en Belgique (Flandre, Wallonie) et à l'étranger. Ces analyses ont permis d'identifier les forces, faiblesses, opportunités et défis de l'accueil régional actuel, et de formuler des recommandations stratégiques pour l'améliorer.

Parmi ces recommandations, trois axes principaux se dégagent :

- La mise en place d'un **centre d'expertise régional sur l'expérience usager**, avec pour mission de coordonner, soutenir et former les administrations bruxelloises dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de leurs services, en tenant compte des besoins et des attentes des usagers ;
- L'établissement d'un partenariat entre la Région et les communes visant à déployer un **réseau de guichets physiques de proximité** sur base des infrastructures existantes, permettant d'offrir aux usagers un accès proche, personnalisé et multilingue aux services publics régionaux en complément des services communaux ;
- La mise en place d'un **contact center régional**, un point d'entrée unique et centralisé pour les demandes d'information, de conseil et d'assistance des usagers, accessible par téléphone, par email ou par chat, et doté d'un système d'information intégré qui facilitera le traitement des demandes et le suivi des dossiers.

Ces trois axes visent à **renforcer la cohérence, la complémentarité et la synergie entre les différents canaux d'accueil**, et à offrir aux usagers une **expérience fluide, rapide et satisfaisante**. Ils s'inscrivent également dans une logique d'amélioration continue, basée sur l'écoute, le dialogue et la participation des usagers.

Afin de concrétiser les résultats de cette étude régionale stratégique, un plan opérationnel doit être élaboré et discuté avec les parties prenantes régionales et locales. Ce plan opérationnel devra définir les objectifs, la gouvernance, les ressources, les délais et les modalités de suivi et d'évaluation de la stratégie d'accueil régionale. Il devra également tenir compte des contraintes budgétaires, juridiques et organisationnelles, ainsi que des opportunités offertes par les nouvelles technologies, comme l'intelligence artificielle. Ce plan opérationnel devrait être mis en œuvre en 2024.

easy.brussels est convaincue que **la mise en œuvre d'une stratégie d'accueil régionale contribuera à renforcer la confiance et la satisfaction des usagers, et à améliorer l'image et la performance de l'administration**. Elle compte sur la collaboration et l'implication de toutes les administrations bruxelloises, aussi bien au niveau régional que local, pour mener à bien ce projet ambitieux au service de l'intérêt général et du bien-être des citoyens.



### Objectifs

- Améliorer l'expérience de l'utilisateur
- Stratégie d'accueil régionale
- Centre d'expertise
- Réseau de guichets physiques
- Contact center régional



# III. Pour la mise en place d'un **observatoire de la qualité** des services administratifs

easy.brussels a coordonné deux projets majeurs : la mise en conformité avec le règlement européen *Single Digital Gateway* (SDG) et la Directive européenne « Services », et la mission « Top 30 » d'analyse et d'optimisation de formulaires administratifs bruxellois.

Le SDG et la Directive Services visent à établir un **portail numérique unique au niveau européen**, qui donne accès à des informations et des services d'assistance et de résolution de problèmes pour une série de procédures administratives spécifiques, qui doivent être réalisables en ligne, dans le but de faciliter la mobilité et le marché intérieur. L'application de ces textes a impliqué la numérisation des procédures concernées, aux niveaux régional et local, dans des domaines tels que l'emploi, l'entrepreneuriat, l'éducation, la santé, la sécurité sociale, etc.

easy.brussels, en coopération avec Paradigm, a été chargée de la coordination régionale de cette mise en conformité. Grâce à la collaboration des institutions bruxelloises, les **démarches administratives régionales et locales concernées ont été mises en ligne dans les délais prévus** par la réglementation européenne, à savoir décembre 2020 pour la mise à disposition d'informations et décembre 2023 pour la numérisation des procédures elles-mêmes.

En complément du projet SDG, la mission «**Top 30**» visait à simplifier et à améliorer une sélection des **formulaires administratifs les plus utilisés en Région de Bruxelles-Capitale**, en s'appuyant sur le principe *Once Only*, qui consiste à ne demander qu'une seule fois les informations aux usagers et à les réutiliser ensuite au sein de l'administration. Ce projet a bénéficié du soutien de la Commission européenne, qui a financé une mission de consultance pour l'analyse de 30 formulaires, représentant plus de 640.000 interactions annuelles avec les usagers.

Cette analyse a permis de dresser un état des lieux, d'identifier les points d'amélioration, et de formuler des recommandations spécifiques pour chaque procédure analysée, portant notamment sur la conformité au principe *Once Only*, le niveau de maturité digitale, et l'expérience des usagers. En 2022 et 2023, easy.brussels a accompagné les administrations responsables des procédures étudiées dans la mise en œuvre des recommandations, en leur fournissant un appui méthodologique, technique et juridique, et a également élaboré un guide de bonnes pratiques à l'attention des administrations, basé sur des exemples tirés du projet. L'agence a aussi mis en place un **monitoring de la numérisation des démarches administratives** en Région de Bruxelles-Capitale, qui intègre les démarches liées au Top 30.

Ces deux projets ont permis de réaliser des avancées significatives dans la numérisation, la simplification et l'amélioration des services publics en Région de Bruxelles-Capitale, en s'inscrivant dans le cadre européen et en tenant compte des besoins et des attentes des usagers. Dans la continuité de ces projets, un **observatoire de la qualité des démarches administratives** est en projet, afin de suivre des indicateurs tels que la numérisation, le respect du principe de collecte unique des données, l'accessibilité, la disponibilité d'une assistance pour accomplir la démarche ou la satisfaction des usagers. Cet observatoire, véritable outil de pilotage et d'évaluation pour le Gouvernement bruxellois, sera élaboré en collaboration avec les administrations régionales et locales et publié deux fois par an. Cet

outil va de pair avec le travail réalisé par easy.brussels dans le cadre de sa compétence d'avis et de gestion des signalements prévue par l'ordonnance Bruxelles Numérique.

De plus, easy.brussels envisage la réalisation d'un «**baromètre de la complexité perçue des démarches administratives**», visant à établir un diagnostic des besoins et attentes des citoyens bruxellois aux niveaux de la simplification administrative et de la qualité des interactions entre usagers et services publics. Ce projet devrait mobiliser les nouvelles méthodes de conception et d'évaluation des programmes d'action publique, et constituerait une base pour l'élaboration d'un plan d'action opérationnel pour améliorer les démarches administratives les plus impactantes.



## Objectifs

- 🎯 **Portail numérique** unique européen (*Single Digital Gateway*)
- 🎯 **Top 30** des démarches administratives
- 🎯 Principe **Once Only** et sources authentiques
- 🎯 **Observatoire de la qualité** des démarches
- 🎯 **Baromètre**



# IV. Pour une information administrative **orientée usager**

La Région de Bruxelles-Capitale a engagé en 2020 un ambitieux projet visant la création d'une plateforme web regroupant l'ensemble des informations et des services publics régionaux, et offrant aux usagers une expérience simple, rapide et personnalisée. Ce projet de stratégie web régionale, initié par easy.brussels et implémenté par Paradigm, a été élaboré en collaboration avec les institutions bruxelloises, et centré sur les besoins et les attentes des usagers.

La **stratégie web régionale** repose sur un principe de centralisation thématique : les informations actuellement éparpillées sur les

nombreux sites web des services publics (environ 300 sites) sont regroupées en familles thématiques, qui correspondent aux principaux domaines d'intervention de la Région. Chaque administration intègre une ou plusieurs familles thématiques pour présenter ses services et informations, tout en restant responsable de leur contenu et de leur mise à jour. Cette stratégie permet de réduire drastiquement le nombre de sites web régionaux, et de renforcer **la cohérence, la lisibilité et l'accessibilité de l'offre publique régionale**.

En 2021 et 2022, sous l'égide de Bruxelles ConnectIT et Paradigm, easy.brussels a travaillé à l'élaboration des normes et lignes directrices à adopter pour la conception, le développement et l'évaluation des services publics numériques et à la réalisation de la

première famille thématique, «À propos de la Région», qui présente la Région bruxelloise, son histoire, son fonctionnement, ses institutions, ses compétences, ses projets, etc. Ce travail s'est appuyé sur des entretiens avec les administrations, des consultations des usagers, et des benchmarkings avec d'autres pays.

Cette première famille thématique a été mise en ligne en 2023, sur une version mise à jour du portail be.brussels, qui constitue le point d'entrée unique pour accéder aux informations et aux services publics régionaux. **Le développement et le lancement des autres familles thématiques se poursuit, selon un calendrier prévisionnel qui prévoit la finalisation du projet en 2025.**

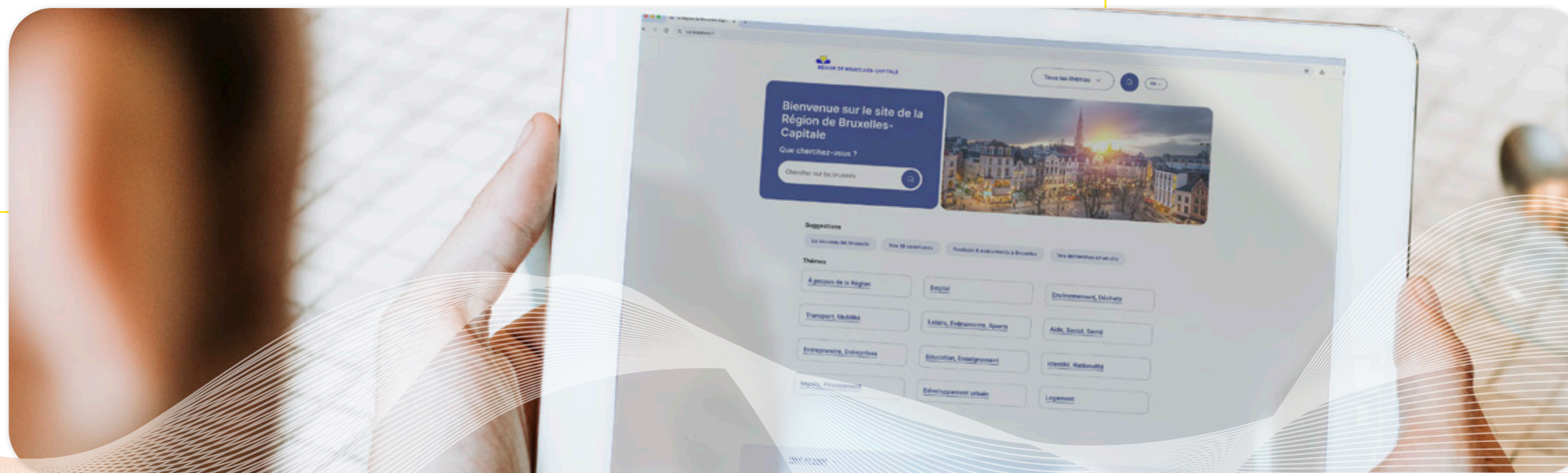
Le projet de stratégie web régionale constitue une avancée majeure dans la modernisation et l'amélioration des services publics en Région de Bruxelles-Capitale, en s'inscrivant dans une logique d'innovation, de simplification et de satisfaction des usagers. Il contribue également à renforcer l'image, la performance et la légitimité de l'administration régionale, et à favoriser la participation et la confiance des citoyens.

**L'outil web régional doit maintenant servir de levier pour faciliter l'accès aux informations administratives et le recours aux droits pour les usagers des administrations bruxelloises.** La Région bruxelloise doit développer une connaissance précise des besoins des citoyens et des entreprises, et adapter sa communication web aux différents publics cibles (jeunes, étrangers, chercheurs d'emploi, etc.). En s'inspirant des meilleurs pratiques à l'étranger (France, États-Unis, etc.), en complément de la méthodologie «top tasks» utilisée dans le cadre de la stratégie web, elle adoptera une approche axée sur les moments de vie clés de ces publics cibles pour structurer son outil web et servir au mieux ces usagers.

**L'outil web régional pourra aussi servir de source authentique pour l'information réglementaire et légale en Région bruxelloise, sur laquelle pourra également se baser la nouvelle stratégie d'accueil régionale.**

## Objectifs

- 🎯 Stratégie web régionale
- 🎯 Lisibilité et accessibilité de la Région
- 🎯 Facilitation du recours aux droits





## V. Pour un meilleur accompagnement de l'innovation publique et de l'évolution des métiers

easy.brussels informe, sensibilise, et forme les agents des services publics à l'impact de la numérisation des procédures pour les citoyens et informe les administrations des méthodes innovantes en matière de transformation publique. Elle organise un travail en réseau pour favoriser le partage d'expertise et de bonnes pratiques.

easy.brussels propose, en collaboration avec les organismes chargés de la formation des agents administratifs régionaux et locaux, **des formations sur l'authentification en ligne, IRISbox, les inégalités numériques, le principe «Once Only»**, etc. L'objectif est de former les fonctionnaires publics aux enjeux de la simplification administrative et de la relation usager, en tenant compte de la transition numérique, afin notamment de leur permettre d'expliquer à leur tour à leurs usagers comment utiliser les outils administratifs numériques : c'est donc une approche *train the trainer*.

easy.brussels accompagne et réalise également des projets qui permettent d'implémenter de **nouvelles méthodologies favorisant la transformation des services publics**. Il est essentiel d'accompagner les services publics dans leur gestion de l'impact de la numérisation des procédures pour les citoyens, car cela contribue à garantir l'inclusion numérique et l'amélioration de l'expérience utilisateur.

Aujourd'hui, beaucoup d'institutions sont sensibilisées aux enjeux de la politique de simplification administrative et en partagent les objectifs globaux : améliorer la qualité des services rendus aux citoyens et réduire les coûts des démarches administratives. Pourtant, les partenaires institutionnels d'easy.brussels continuent à exprimer des difficultés à réaliser concrètement la simplification des processus d'une manière qui réduise efficacement la charge administrative, dans ses coûts aussi bien économiques que psychosociaux.

Le contexte actuel nécessite donc une **approche globale, transversale et intégrée**, ainsi que le **développement permanent de nouvelles compétences**, non seulement numériques, mais aussi liées aux nouvelles méthodes de conception et d'évaluation des

programmes d'action publique, aux nouveaux modes de production impliquant davantage les usagers (dont les méthodes d'intelligence collective), et aux enjeux sociétaux (durabilité, inclusion, éthique, etc.).

C'est pourquoi, parallèlement à ses actions d'information et de sensibilisation, l'agence souhaite apporter une **réponse plus structurée aux nombreuses demandes de formations et d'accompagnement des agents des services publics régionaux et locaux**, en identifiant mieux les besoins de ses partenaires. Jusqu'à présent, l'identification des besoins et des attentes a essentiellement été menée dans le cadre de comités de pilotage et de groupes de travail, ou encore durant le développement de projets spécifiques, ainsi qu'en s'inspirant d'études exis-

tantes mais pas toujours spécifiques à la Région bruxelloise.

easy.brussels envisage donc de réaliser un **sondage** plus systématique auprès de ses partenaires, visant à mieux cerner leurs besoins et attentes en termes de formation et d'accompagnement méthodologique.

Par ailleurs, l'agence prévoit également de proposer la **création d'une méthodologie** pour développer la pratique du **laboratoire d'innovation publique**, encore trop peu utilisée, en offrant un cadre et des services aux administrations dans leurs réflexions, en plaçant l'utilisateur au cœur de la démarche, en brisant les silos organisationnels, en mutualisant les ressources, et en instaurant une approche multidisciplinaire.





L'accent est mis sur la **participation citoyenne, la création d'une communauté interconnectée, le développement de formations et d'outils adaptés, et le partage de connaissances**. Le laboratoire se positionnera comme un levier essentiel pour mesurer, accompagner, conseiller, diffuser et communiquer efficacement. Il assurera différents rôles : sensibilisateur, catalyseur, coach, connecteur, facilitateur, etc., soulignant sa polyvalence dans le soutien aux administrations.

L'accent mis sur la modernisation de l'administration, adaptée à la transformation usager, reflétera la volonté d'easy.brussels de créer un environnement où les citoyens peuvent naviguer aisément dans le paysage institutionnel bruxellois. La diffusion de méthodologies et de bonnes pratiques, ainsi que l'induction du changement, seront au cœur de la mission du laboratoire, afin de favoriser une gouvernance plus transparente, participative et orientée vers les besoins réels des citoyens.

En rétablissant la confiance et en encourageant la participation citoyenne, easy.brussels aspire à redéfinir la relation entre l'administration et les usagers pour construire ensemble un service plus harmonieux, adapté et collaboratif.

**Le projet « Legal Lab »**, visant l'adoption par les administrations d'un langage juridique clair et plus accessible aux usagers, est le premier pilote développé en 2023, et inclut le SPRB ainsi qu'une série d'administrations externes de la Région bruxelloise. Il est porté et initié par easy.brussels, en copilotage avec la Direction des Affaires juridiques de Bruxelles Synergie.

Ce Legal Lab constitue un lieu (physique ou virtuel) qui encourage la recherche, l'innovation, la formation, et l'expérimentation de nou-

velles tendances dans les métiers du droit. Il est basé sur un diagnostic : le besoin d'un lieu d'échanges de bonnes pratiques et de méthodologies de travail entre les pôles juridiques des administrations publiques, en lien avec la modification de la culture des organisations juridiques (notamment la numérisation croissante du métier). Ses objectifs sont les suivants :

- **Favoriser les collaborations** entre les différents pôles juridiques (et autres) des administrations, par un travail pluridisciplinaire et de dé-silotage ;
- **Agir pour multiplier les projets d'accessibilité des contenus**, par exemple en développant la prise en compte du Legal Design dans les marchés publics ;
- **Faire monter en compétences les juristes («Juriste Augmenté »)**, par la création d'une matrice des compétences ;
- **Former au Legal Design**, à la communication juridique et au langage (juridique) clair, dans une optique *train the trainer* ;



- **Apporter une approche innovante** sur les pratiques et les usages du droit ;
- **Entraîner et induire** le changement dans la culture organisationnelle juridique.

La notion «Legal » se rapporte aux sciences juridiques et légistiques au sens large, et met plus précisément l'accent sur les nouvelles tendances et innovations dans les métiers du droit. Le Legal Lab emploie une approche calquée sur la démarche scientifique :

- **L'observation** de nouvelles pratiques dans l'écosystème juridique et légistique ;
- **L'hypothèse** selon laquelle ces nouvelles pratiques pourraient améliorer le travail juridique et contribuer à la simplification administrative dans un environnement centré utilisateur ;
- **L'expérimentation** de ces outils innovants pratiqués par les pairs afin de valider, ou non, l'hypothèse ;
- Le **résultat** par le compte-rendu des observations ;

- **L'interprétation** du résultat de l'expérimentation par l'adéquation, ou non, de ces outils à l'environnement juridique et légistique ;
- La **conclusion** par le collationnement des réponses obtenues dans chaque étape de la démarche.

Ce Legal Lab a fait l'objet d'un travail de mise en réseau et de partenariats, qui se poursuivra tout au long de ce projet. Une première expérience a été menée avec les partenaires actuels dans le cadre d'une mission à Paris, visant à assister au colloque «Rendez-vous des Transformations du Droit » des 5 et 6 octobre 2023. L'objectif de cette visite était de faire découvrir aux partenaires, essentiellement juristes, les nouveaux outils opérationnels dans les métiers du droit et d'en injecter certains dans le Legal Lab.

## Objectifs

- **Catalogue de formations** aux agents
- **Evolution des métiers** dans l'administration
- **Méthodologie** pour les laboratoires d'innovation publique
- **Legal Design**
- **Innovation et transformation** publiques



# VI. Pour une méthodologie et des outils visant à optimiser les processus et l'expérience usager

easy.brussels conseille et accompagne les administrations régionales et locales bruxelloises dans l'adoption de différents outils, plateformes ou stratégies, qui améliorent, de différentes manières, l'efficacité de leurs processus vis-à-vis de leurs clients : conception et amélioration des réglementations, marchés publics numériques, facturation électronique, eBox, mise à disposition en ligne de démarches administratives, harmonisation du paysage web de la Région via la stratégie web régionale, etc.



L'amélioration de l'expérience usager, c'est-à-dire **veiller à proposer des services en phase avec les besoins et attentes des utilisateurs d'aujourd'hui**, constitue un volet essentiel de cette dynamique d'optimisation des processus.

Bien que la **numérisation des procédures** administratives constitue, pour beaucoup d'utilisateurs, un gain de temps et d'efficacité potentiel important, et réponde à un besoin croissant de la part des citoyens eux-mêmes, elle peut aussi entraîner un risque d'exclusion vis-à-vis des personnes qui n'utilisent pas les outils numériques.

Par conséquent, dans le cadre de tout projet de numérisation d'une procédure ou d'un service administratif, easy.brussels attire systématiquement l'attention des administrations sur le fait qu'il est essentiel de **maintenir une alternative aux canaux digitaux et de prendre en compte l'expérience des usagers**. Il existe en effet en Région bruxelloise une demande et un besoin clairs d'un maintien des alternatives non-numériques et donc de contact humain, par exemple le guichet physique.

L'agence est également amenée, dans le cadre de l'ordonnance **«Bruxelles Numérique»**, à remettre des avis sur les projets de réglementation et de procédures administratives, ainsi que de recueillir d'éventuels signalements des usagers. Les décrets et ordonnances conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française du 12 janvier 2024 relatifs à la transition numérique

des autorités publiques ont renforcé la compétence d'avis et de gestion des signalements exercée par easy.brussels.

Afin d'accompagner les administrations et les citoyens, easy.brussels propose donc de développer son offre de service en ce qui concerne sa mission de **conseil et d'accompagnement méthodologique, sous les formes suivantes** :

- Un **guide méthodologique** à l'attention des administrations, portant sur une approche intégrée : réaliser un diagnostic, définir un programme d'action, et développer des projets concrets dans les différents domaines de la simplification administrative (analyse d'impact, etc.) ;
- Une **boîte à outils** facilitant le travail de consultation des usagers et la co-construction avec eux (ateliers, expérience pilote, testing, etc.) ;
- Des **formations méthodologiques** pour les agents des services publics régionaux et locaux ;
- Un **site web et des ateliers** pour le partage d'expertise et de bonnes pratiques ;
- Un **accompagnement** à l'application concrète des méthodes et outils proposés.

En ce qui concerne le SPRB, easy.brussels collabore avec la **direction Qualité** pour suivre le processus d'optimisation des services.

## Objectifs

- **Accompagnement** à l'adoption des outils
- **Inclusion** numérique et responsable
- **Bruxelles Numérique** : avis et signalements
- Développer une **offre de services** à l'écoute des besoins



