

# La dématérialisation des services et procédures. Comment mettre en place un portail citoyen dans votre commune



Sébastien Castiaux – Ville de Tournai  
Carl Lukalu - Eurometropolitan e-Campus



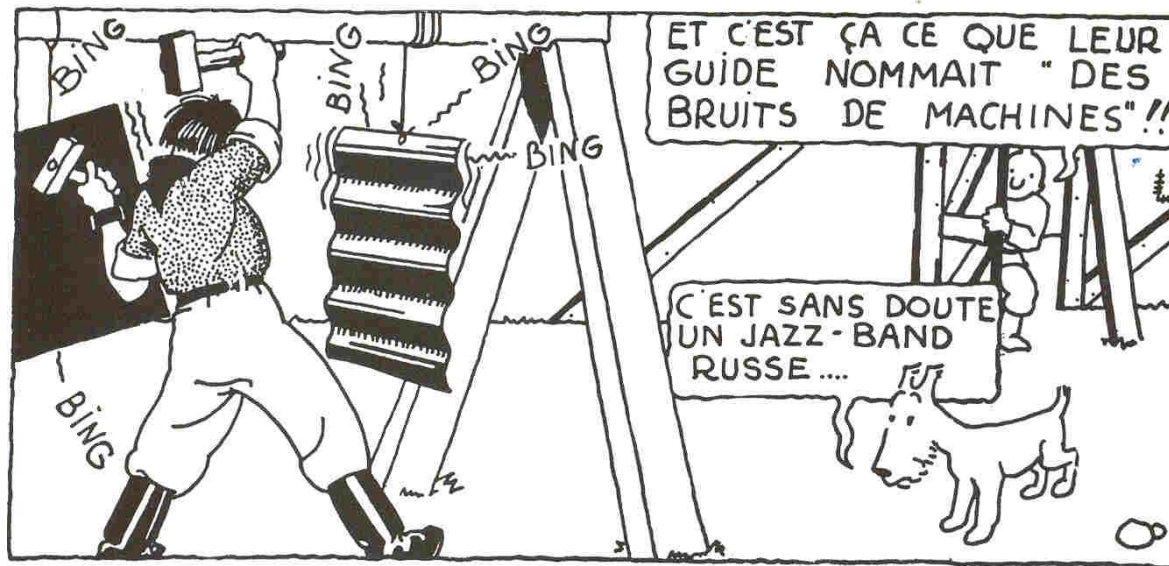
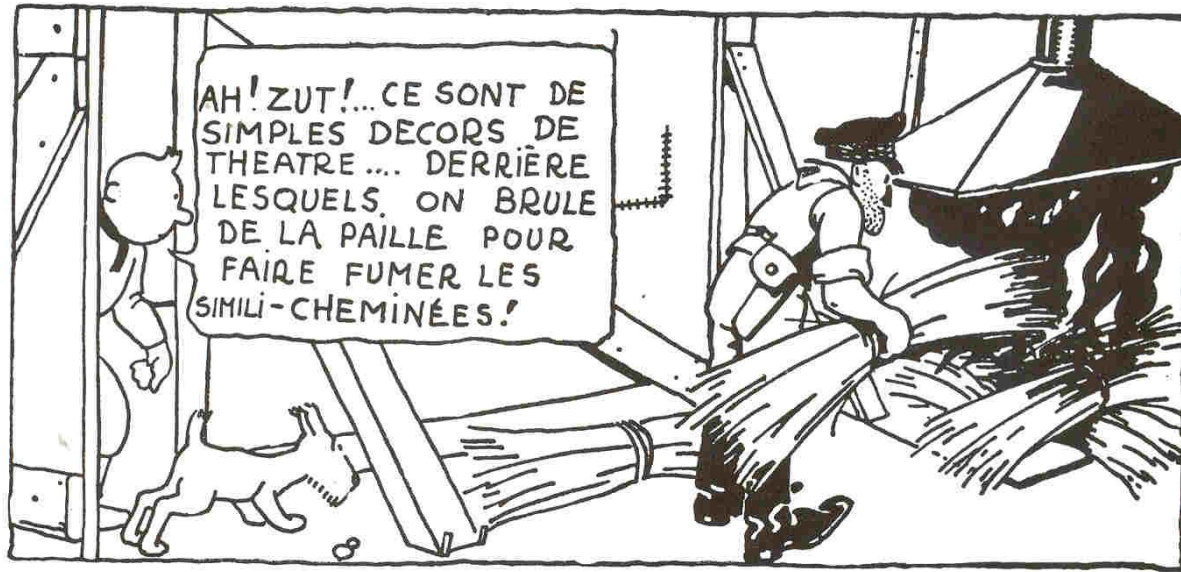
Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



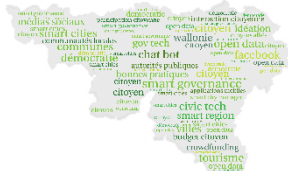
# Dématérialisation, késako?

- Supports d'information matériels (souvent en papier) → supports informatiques (documents, formulaires, bases de données...) → « zéro papier »
- **Objectif**: efficacité ↑ - gestion entièrement électronique sous format numérique ou numérisé à l'entrée.
- Liée à un processus d'informatisation
- L'administration électronique au service des citoyens – Portail citoyens **ET** outils internes

Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



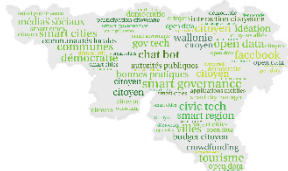
Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



# La démarche de la ville de Tournai

- 2014: début de la modernisation des outils internes (comptabilité, gestion paie, gestion des crèches...)
- eCollege/eConseil (janvier 2015) / eRH (2016)
- Début 2016 : marché de « dématérialisation des procédures administratives »
  - Cartographie des processus (analyse)
  - Plateforme de dématérialisation
  - 3 processus pilotes
- Projet global
  - « Externe » : portail citoyens
  - « Interne »: portail agents

Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017




# La démarche de la ville de Tournai (2)


- Choix de 3 processus pilotes:
  1. Commande de documents administratifs (actes et certificats) – Portail citoyens
  2. Demande de manifestations (associations) - Portail citoyens
  3. Gestion électronique du courrier – Interne
- Analyse et optimisation des processus – le plus « coûteux »
- Implémentation des processus pilotes
- Identification des processus suivants à implémenter (grille)






## Mon tableau de bord

 [Mon profil](#)

 [Mes démarches](#)

 [Mes paiements](#)

## CODE DE SUIVI

Un code de suivi peut être associé à vos demandes, il vous facilite les échanges avec les services. Pour retrouver une demande disposant d'un code de suivi, indiquez ce dernier ci-dessous :

ex: CNPHNTFB

[Valider](#)

## SERVICES AUX CITOYENS

 [Population](#)

[Certificat de nationalité](#)

[Certificat de résidence](#)

[Composition de ménage](#)

[Demande de radiation pour l'étranger \(modèle 8\) \(connexion avec carte d'identité\)](#)

[Déclaration de changement d'adresse \(connexion avec carte d'identité\)](#)

[Extrait de casier judiciaire](#)

[Nouveau code PIN eID \(2 €\)](#)

 [État civil](#)


[Copie d'acte de divorce](#)

[Copie d'acte de décès](#)

[Copie d'acte de mariage](#)


[Copie d'acte de naissance](#)

## SERVICES

 [Association](#)


[Créer une carte d'identité pour une association](#)

[Voir et modifier mes cartes d'identités](#)

 [Commerce et entreprise](#)

[Créer la page de mon commerce ou de mon entreprise sur TOURNAI.be](#)

[Gérer la page de mon commerce ou de](#)

 [Agenda TOURNAI.be](#)

[Créer un événement](#)

Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



# Les difficultés

- Gestion du changement
- Uniformité des outils de traitement – gestion des différents canaux d'entrée
- Langage « administratif »
- Gestion centralisée des tâches
- Signature électronique – « rematérialisation »
- Cohérence avec initiatives à d'autres niveaux
- RGPD

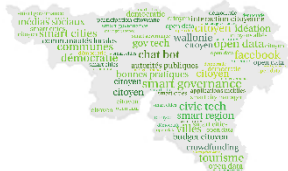
Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



# Ce que nous avons essayé de mettre en œuvre...

- Implication forte des utilisateurs
  - Agents: dès le début (analyse)
  - Citoyens : tests avant la mise en ligne
  - Citoyens en continu à travers des « forum citoyens » en collaboration avec l'Eurometropolitan e-Campus
- Travail avec un spécialiste de la relation « usager »
- Formation en gestion du changement
- Pas la démat' à tout prix (grille d'analyse)
- Amélioration continue: recueillir les avis « utilisateurs »

Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017





## ACCUEIL

### Bienvenue sur l'e-Guichet de la Ville de Tournai

Effectuez vos démarches administratives en ligne et suivez l'état d'avancement de vos demandes. Payez en ligne de manière sécurisée !

Vous pouvez **utiliser votre carte eID** pour vous connecter ou bien vous **créer un compte**.

### Vos identifiants

Courriel :

Mot de passe :

[Connexion](#)

[Mot de passe perdu ?](#)



Pour vous connecter, vous avez besoin de votre carte d'identité électronique (eID) et d'un lecteur de carte, ou de votre liste de codes personnels (token).

[Connexion](#)



Ville de Tournai



### VILLE DE TOURNAI

Administration communale de Tournai  
Rue Saint-Martin, 52  
7500 Tournai (Belgique)  
Téléphone : +32 69 33 22 11  
Email : info@tournai.be

Adresses des services communaux

### INFORMATIONS

Éditeur responsable et crédits  
Utilisation des cookies  
Conditions d'utilisation  
Respect de la vie privée  
Solutions techniques

### RÉSEAUX SOCIAUX



### SITE SÉCURISÉ PAR





## Bienvenue sur l'e-Guichet de la Ville de Tournai

Effectuez vos démarches administratives en ligne et suivez l'état d'avancement de vos demandes.

Afin d'assurer un traitement plus rapide de vos demandes, nous vous offrons la possibilité de payer en ligne de manière sécurisée.

Créez ou utilisez votre compte avec ou sans carte d'identité électronique.

### JE N'AI PAS DE COMPTE

[Je crée mon compte](#)

### J'AI UN COMPTE

[Je m'identifie](#)

### ACCÈS SANS COMPTE

LIMITÉ À LA CONSULTATION DES DÉMARCHES DISPONIBLES

[Accéder au site](#)



Ville de Tournai



#### VILLE DE TOURNAI

Administration communale de Tournai  
Rue Saint-Martin, 52  
7500 Tournai (Belgique)  
Téléphone : +32 69 33 22 11  
Email : [info@tournai.be](mailto:info@tournai.be)

Adresses des services communaux

#### INFORMATIONS

Éditeur responsable et crédits  
Utilisation des cookies  
Conditions d'utilisation  
Respect de la vie privée  
Solutions techniques

#### RÉSEAUX SOCIAUX



#### SITE SÉCURISÉ PAR



secure  
GlobalSign  
v-GMO

Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



réfèrent  
#smartregion  
digital  
wallonia  
.be

# Le futur...

- Augmentation du nombre de démarches en ligne
- Meilleure interconnexion avec les outils « métier »
- Dématérialisation « interne » (factures, courrier, ressources humaines...)
- Aide aux citoyens plus efficace (chatbots, structuration...) // ABC des démarches RW
- Lien avec la Région, le Fédéral... (ex: renouvellement cartes ID)
- Coffre-fort citoyen unique
- ...

Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017





## Mon tableau de bord



Mon profil



Mes démarches



Mes paiements

## CODE DE SUIVI

Un code de suivi peut être associé à vos demandes, il vous facilite les échanges avec les services. Pour retrouver une demande disposant d'un code de suivi, indiquez ce dernier ci-dessous :

ex: CNPHNTFB

Valider

## Bienvenue sur le portail citoyen de la ville de Tournai

Toutes les démarches disponibles sont listées ci-dessous par catégorie...

### Actes et certificats

[Certificat de nationalité](#)

[Certificat de résidence](#)

[Composition de ménage](#)

[Extrait de casier judiciaire](#)

[Copie d'acte de divorce](#)

[Copie d'acte de décès](#)

[Copie d'acte de mariage](#)

[Copie d'acte de naissance](#)

### Emploi

[Candidature spontanée](#)

[Demande de stage scolaire dans un service de l'administration](#)

### Urbanisme

[CU1 - Certificat d'urbanisme n°1](#)

### Vie citoyenne

[Autorisation parentale de quitter le territoire](#)

[Demande de carte handicapé](#)

[Demande de radiation pour l'étranger \(modèle 8\) \(connexion avec carte d'identité\)](#)

[Demander un nouveau code PIN eID \(2 €\)](#)

[Déclaration de changement d'adresse \(connexion avec carte d'identité\)](#)

### Mobilité

[Demande d'emplacement de parking "Handicapé"](#)

[Demande d'occupation de l'espace public](#)

### Fiscalité

[Demande d'exonération d'une taxe](#)

Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017

