

Catalogue de services

Table des matières

1. Introduction	2
1. Un catalogue pourquoi ?	2
2. Un catalogue pour qui ?	2
3. Un catalogue comment ?	2
2. Services exposés	3
3. Offre de formation de l'EAP	3
4. Fiches de service	3
4.1. Approche intégrée	4
4.2. Charges administratives	8
4.3. Utilisation du droit	20
4.4. Démarches et services en ligne	27
4.5. Partage de données	54
4.6. Sécurité et vie privée	73

1. Introduction

1. UN CATALOGUE POURQUOI ?

Le catalogue de service est le document de référence qui présente de manière claire et précise les services proposés par eWBS à ses clients bénéficiaires. Ce catalogue ne présente que les services orientés clients (visibles par l'extérieur). Les services propres à l'organisation interne d'eWBS ne sont pas répertoriés.

2. UN CATALOGUE POUR QUI ?

Les clients qui peuvent bénéficier des services proposés par eWBS sont les entités administratives de la région wallonne (SPW) et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne les directions générales du SPW, du MFWB ainsi que les Organismes d'Intérêt Public (OIP).

3. UN CATALOGUE COMMENT ?

Le catalogue se présente sous la forme de fiches de service qui sont structurées de façon standard par catégorie. Ceci, afin d'en faciliter la lecture et la recherche d'information, quel que soit le service décrit.

Ci-dessous, l'illustration de la structure d'une fiche de service.

Fiche de service	
1. Bénéficiaires	A qui est destiné le service
2. Description du service	Le service en synthèse
3. Dépendances	Contextualisation du service et liste des services associés
4. Périmètre	Ce qui est inclus et exclu dans la prestation
5. Standards eWBS	Liste des standards utilisés
6. Demande de service	Comment adresser la demande de service
7. Support aux demandeurs	Comment et pourquoi faire appel au support utilisateurs
8. Niveaux de service	Quels sont les niveaux de qualité que nous nous efforçons d'atteindre
9. En résumé	Tableau récapitulatif

2. Services exposés¹

Liste des services exposés par domaine d'expertise en date du 15/10/2015.

#	Intitulé du service	Domaine d'expertise
1	Diagnostic de simplification administrative	Approche intégrée
2	Analyse des pièces et des données d'une démarche administrative	Charges administratives
3	Accompagnement à l'analyse des pièces et des données d'une démarche administrative	Charges administratives
4	Estimation des gains de charges administratives	Charges administratives
5	Accompagnement à l'estimation des gains de charges administratives	Charges administratives
6	Analyse des textes juridiques en termes de simplification administrative	Utilisation du droit
7	Accompagnement à l'analyse des textes juridiques en termes de simplification administrative	Utilisation du droit
8	Simplification de formulaire	Démarches et services en ligne
9	Accompagnement à la simplification de formulaire	Démarches et services en ligne
10	Dématérialisation de formulaire	Démarches et services en ligne
11	Accompagnement à la dématérialisation de formulaire	Démarches et services en ligne
12	Accompagnement à l'intégration de données formulaire dans un Back-Office	Démarches et services en ligne
13	Traduction de formulaire	Démarches et services en ligne
14	Hébergement de formulaire	Démarches et services en ligne
15	Mise en ligne de formulaire	Démarches et services en ligne
16	Mise hors ligne de formulaire	Démarches et services en ligne
17	Fourniture d'information au sujet de l'échange de données	Partage de données
18	Accompagnement à l'obtention de l'autorisation d'accéder à des données authentiques	Partage de données
19	Accompagnement à l'ouverture technique d'un flux d'échange de données	Partage de données
20	Accès à des données authentiques via BCED Web Interface	Partage de données
21	Avis juridique dans le cadre du partage de données	Sécurité et vie privée
22	Analyse de risque dans le cadre du partage de données	Sécurité et vie privée
23	Sensibilisation des agents à la sécurité de l'information et à la vie privée	Sécurité et vie privée
24	Support aux conseillers en sécurité	Sécurité et vie privée

3. Offre de formation de l'EAP

Plusieurs des services offerts par eWBS sont utilement complétés par des formations proposées par l'EAP (Ecole d'Administration Publique Wallonie-Bruxelles) en étroite collaboration avec eWBS.

#	Intitulé de la formation
1	Initiation à la simplification administrative
2	Mettre au point des formulaires de qualité
3	Simplification administrative : perfectionnement

Pour participer à l'une de ces formations, il convient de s'adresser directement à l'EAP. Le catalogue complet des formations proposées par l'EAP est disponible sur le site officiel <http://www.eap-wb.be>.

4. Fiches de service

Ce chapitre reprend les fiches de service par domaine d'expertise.

¹ Sont répertoriés dans ce catalogue uniquement les services exposés. Il existe, cependant, d'autres services eWBS qui ne sont pas exposés vers nos clients pour le moment et ce pour diverses raisons : formalisation des fiches de service planifiée en 2016, formalisation de livrables d'expertise planifiée en 2016 ou méthodologie en cours de révision. Cette liste peut être communiquée sur demande.

4.1. APPROCHE INTÉGRÉE

Diagnostic de simplification administrative

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la région wallonne (SPW) et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : Cela concerne, plus particulièrement, les directions générales du SPW, du MFWB ainsi que les Organismes d'Intérêt Public (OIP) qui envisagent une refonte au niveau d'un dispositif ou d'une démarche administrative dont l'utilisateur est au cœur des préoccupations.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service se décline en 2 étapes :

Premièrement, il s'agit de comprendre le contexte de départ en vue d'identifier les expertises eWBS qui correspondent au mieux au besoin.

Deuxièmement, le diagnostic comprend la rédaction d'une solution intégrée de simplification administrative. Ce diagnostic est remis au bénéficiaire dans le but de l'aider sur les choix stratégiques à opérer et peut déboucher ensuite sur la création de projets de simplification.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Estimation des gains de charges administratives	F		
Analyse des pièces et des données d'une démarche administrative	F		
Diagnostic de simplification administrative		S	
Analyse des textes juridiques en termes de simplification administrative			F
Accès à des données authentiques via BCED Web Interface			F
Simplification de formulaire			F
Dématérialisation de formulaire			F

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander en complément au service décrit

F

4. PÉRIMÈTRE

Ce service couvre les prestations suivantes :

- Identifier les besoins à l'origine de la demande du diagnostic de simplification administrative
 - Clarifier le but du diagnostic à réaliser
 - Comprendre le contexte et l'environnement du déroulement du service
 - Préciser l'opportunité de lancer la démarche, déterminer ses conditions de faisabilité, mais aussi caractériser les changements attendus.
- Identifier le périmètre et le(s) besoin(s) précis en simplification administrative et les valider (une réunion avec l'administration est requise)
 - Identifier et définir le périmètre précis de la démarche administrative à analyser
 - Préciser les angles d'analyses à opérer : les expertises et outils d'eWBS à mobiliser
 - Repérer les différents points à approfondir au moyen de l'outil d'aide à la collecte d'infos et à l'identification des prestations de service d'eWBS
 - Préciser/intégrer les potentiels de réduction des charges administratives sur base des résultats issus du service « Estimation des gains de charges administratives » (service complémentaire développé et proposé par eWBS)
- Analyser les dispositifs et démarches selon les problématiques de charges administratives identifiées et les domaines d'expertise eWBS : partage des données, processus, formulaires, principe de confiance, traçabilité, etc.
- Rédiger une solution globale intégrée de simplification administrative
- Présenter le diagnostic complet de simplification administrative (une réunion avec l'administration est requise)

Sont exclus du périmètre de ce service :

- Analyser le fonctionnement des services au niveau organisationnel et structurel : organisation du travail, structure et performance des services, disponibilité des moyens et des ressources, etc...
- Analyser les points problématiques autres que ceux de simplification administrative : processus métiers internes, ressources, etc.
- Implémenter les pistes d'amélioration de simplification administrative
- Sensibiliser, informer et former les agents concernés
- Accompagner les changements
- Effectuer les actions de suivi en lien avec l'analyse : contacts avec les autres services, mesures, vérifications et suivi du plan d'action
- Mesurer les effets attendus à court, moyen et long terme

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

- Approche intégrée en matière de simplification administrative et d'administration électronique

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE²

- Réunion avec l'administration pour identifier les expertises à embarquer dans la solution : 10 jours ouvrables dès la réception de la demande. Cette période comprend également un premier travail de contextualisation et d'identification des besoins du client.
- Livraison du diagnostic de simplification administrative : 30 jours ouvrables, à dater de la réception des derniers éléments de l'analyse et des données indispensables à sa réalisation.

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Contextualisation de la demande et des besoins	Oui	Réunion avec l'administration
Précision du potentiel de réduction des charges administratives	Oui	
Analyse des dispositifs et des démarches	Oui	
Analyse des processus organisationnels métiers	Non	SPW
Livraison du diagnostic de simplification administrative	Oui	
Présentation du diagnostic de simplification administrative	Oui	Réunion avec l'administration - nécessaire
Implémentation des pistes et suivi des réalisations	Non	
Accompagnement du changement (sensibilisation, information, formation des services)	Non	

² Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

4.2. CHARGES ADMINISTRATIVES

Analyse des pièces et des données d'une démarche administrative

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la région wallonne (SPW) et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne précisément les directions générales du SPW et du MFWB ainsi que les Organismes d'Intérêt Public (OIP).

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre d'une démarche administrative, une analyse des pièces et des données demandées à l'usager est effectuée et documentée dans un rapport. Ce rapport se base sur des critères permettant d'objectiver la possibilité de supprimer des pièces et/ou d'identifier d'autres moyens d'obtenir l'information demandée. L'objectif est de faciliter les démarches administratives pour l'usager et d'optimiser le traitement des demandes au sein de l'administration.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Estimation des gains de charges administratives	O		
Analyse des pièces et des données d'une démarche administrative		S	
Accompagnement à l'obtention de l'autorisation d'accéder à des données authentiques			F
Analyse des textes juridiques en termes de simplification administrative			F

Légende

Service décrit dans ce document

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

Service facultatif à demander en complément au service décrit

S
O
F

4. PÉRIMÈTRE

Le périmètre couvre les prestations suivantes :

- Au moins une réunion avec l'administration pour :
 - Exposer la méthodologie de l'analyse
 - Analyser la démarche administrative concernée
 - Consolider la liste de l'ensemble des pièces et des données
- L'analyse des pièces selon la grille de priorisation
- La livraison du rapport d'analyse des pièces et des données qui consiste en un tableau de propositions motivées de :
 - Suppression de pièces
 - Maintien de pièces
 - Remplacement de ces pièces par l'accès à des données authentiques

Sont exclus du périmètre de ce service :

- La collecte des données nécessaires à l'analyse (liste des pièces, analyse de la législation relative à la démarche administrative, ...)
- La réalisation d'une analyse principe de confiance
- La mise en application des propositions provenant du rapport d'analyse des pièces et des données, exemple :
 - Accompagnement à l'obtention d'un accès à des données authentiques
 - Analyse des textes juridiques en termes de simplification administrative
- Toute autre question/matière qui sort de la méthodologie développée par eWBS

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

Non pertinent

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE³

- Rencontre avec l'administration pour prendre connaissance du dispositif, de la démarche administrative actuelle : 20 jours ouvrables, à dater de la réception de la demande
- Livraison du rapport d'analyse des pièces et des données : 20 jours ouvrables, à dater de la première rencontre avec l'administration

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Réunion avec l'administration	Oui	
L'analyse des pièces selon la grille principe de confiance	Oui	
La livraison du rapport d'analyse des pièces et des données	Oui	
L'accompagnement à la mise en œuvre du changement	Non	

³ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

Accompagnement à l'analyse des pièces et des données d'une démarche administrative

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la région wallonne (SPW) et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne précisément les directions générales du SPW et du MFWB ainsi que les Organismes d'Intérêt Public (OIP).

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre d'une démarche administrative, une analyse des pièces et des données demandées à l'utilisateur est effectuée et documentée dans un rapport. Ce rapport se base sur des critères permettant d'objectiver la possibilité de supprimer des pièces et/ou d'identifier d'autres moyens d'obtenir l'information demandée. L'objectif est de faciliter les démarches administratives pour l'utilisateur et d'optimiser le traitement des demandes au sein de l'administration.

L'accompagnement du bénéficiaire a comme objectif que celui-ci puisse répéter ultérieurement l'exécution du service de manière autonome. Cette approche se décline comme suit : la présentation et la mise à disposition de l'outil développé par eWBS, la formation du bénéficiaire quant à son application, l'accompagnement dans la réalisation en cours du livrable et la vérification finale de ce qui a été réalisé par le bénéficiaire.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Estimation des gains de charges administratives	O		
Accompagnement à l'analyse des pièces justificatives et de données d'une démarche administrative		S	
Accompagnement à l'obtention de l'autorisation d'accéder à des données authentiques			F
Analyse des textes juridiques en termes de simplification administrative			F

Légende

Service décrit dans ce document

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

Service facultatif à demander en complément au service décrit

S
O
F

4. PÉRIMÈTRE

Le périmètre couvre les prestations suivantes :

- 1 réunion avec l'administration pour :
 - Présenter l'approche « accompagnement »
 - Prendre connaissance de la démarche administrative concernée
 - Guider le bénéficiaire dans l'identification de l'ensemble des pièces demandées dans la démarche administrative
 - Présenter et mettre à disposition les outils / livrables suivants :
 - Grille de priorisation
 - Rapport d'analyse des pièces et des données
- 1 demi-journée prévue (si nécessaire) pour assurer un accompagnement aux livrables en cours de réalisation
- Une vérification par eWBS de la version finalisée des livrables réalisés par le bénéficiaire. Cette prestation se réalise à distance et ne nécessite pas l'organisation d'une réunion.

Sont exclus du périmètre de ce service :

- La collecte des données nécessaires à l'analyse (liste des pièces, analyse de la législation relative à la démarche administrative, ...)
- La réalisation d'une analyse principe de confiance
- La mise en application des propositions provenant du rapport analyse des pièces, exemple :
 - Accompagnement à l'obtention d'un accès à des données authentiques
 - Analyse des textes juridiques en termes de simplification administrative
- Toute autre question/matière qui sort de la méthodologie développée par eWBS

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

Non pertinent

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE⁴

- 1ère rencontre avec l'administration pour présenter l'approche « Accompagnement » : 20 jours ouvrables, à dater de la réception de la demande.
- La clôture du service se matérialise par la livraison des livrables finalisés revus par eWBS. Le délai de clôture est fixé à 3 mois maximum, à dater de la 1ère réunion avec l'administration. Cette réunion devrait permettre de fixer conjointement un planning en vue de sa réalisation dans les temps impartis.

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
1 réunion de présentation de l'approche du service « accompagnement »	Oui	1 demi-journée
1 demi-journée d'accompagnement sur les livrables en cours de réalisation	Oui	Facultatif
Vérification de la version finalisée des livrables	Oui	
L'accompagnement à la mise en œuvre du changement	Non	

⁴ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

Estimation des gains de charges administratives

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la Région wallonne (SPW) et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne précisément les directions générales du SPW et du MFWB ainsi que les Organismes d'Intérêt Public (OIP).

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service estime la charge administrative liée à une démarche spécifique et portée par les usagers et l'administration. Une fois cette estimation réalisée, sur base de la méthodologie développée par eWBS, l'administration concernée dispose d'une vision objective des gains de charges potentiels au sein de sa direction.

Ce résultat peut être un support pour déterminer quelles sont les opportunités de simplification administrative.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Estimation des gains de charges administratives		S	
Accompagnement à la mise en œuvre d'un projet de simplification			F
Analyse des pièces et des données d'une démarche administrative			F

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander en complément au service décrit

F

4. PÉRIMÈTRE

Le périmètre couvre les prestations suivantes :

- Au moins une réunion avec l'administration pour :
 - Exposer la méthodologie eWBS
 - Prendre connaissance de la démarche administrative actuelle
 - Prendre connaissance de la situation visée : identification des tâches à optimiser pour l'administration et les usagers
- Une estimation qualitative et quantitative du gain de charges administratives :
 - Soit avant le lancement d'un projet

- Soit à mi-parcours afin d'ajuster le périmètre du projet
- Soit lors de la mise en œuvre

Sont exclus du périmètre de ce service :

- Le calcul précis du type Standard Cost Model
- Toute autre question/matière qui sort de la méthodologie développée par eWBS

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

Non pertinent

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE⁵

- Rencontre avec l'administration pour prendre connaissance du dispositif, de la démarche administrative actuelle : 20 jours ouvrables, à dater de la réception de la demande.
- Livraison de l'estimation du gain de charges potentiel des prestations : 20 jours ouvrables, à dater de la première rencontre avec l'administration

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Réunion avec l'administration	Oui	
Estimation des gains de charges administratives	Oui	
Le calcul précis des gains de charges administratives du type Standard Cost Model	Non	

⁵ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

Accompagnement à l'estimation des gains de charges administratives

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la Région wallonne (SPW) et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne précisément les directions générales du SPW et du MFWB ainsi que les Organismes d'Intérêt Public (OIP).

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service estime la charge administrative liée à une démarche spécifique et portée par les usagers et l'administration. Une fois cette estimation réalisée sur base de la méthodologie développée par eWBS, l'administration concernée dispose d'une vision objective des gains de charges potentiels au sein de sa direction. Ce résultat peut être un support pour déterminer quelles sont les opportunités de simplification administrative.

L'accompagnement du bénéficiaire a pour objectif que celui-ci puisse répéter ultérieurement l'exécution du service de manière autonome. Cette approche se décline comme suit : la présentation et mise à disposition de l'outil développé par eWBS, la formation du bénéficiaire quant à son application, l'accompagnement dans la réalisation en cours du livrable et la vérification finale de ce qui a été réalisé par le bénéficiaire.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Accompagnement à l'estimation des gains de charges administratives		S	
Accompagnement à la mise en œuvre d'un projet de simplification			F
Analyse des pièces et des données d'une démarche administrative			F

Légende

Service décrit dans ce document

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

Service facultatif à demander en complément au service décrit

S
O
F

4. PÉRIMÈTRE

Le périmètre couvre les prestations suivantes :

- 1 réunion avec l'administration pour :
 - Présenter l'approche « accompagnement »
 - Prendre connaissance de la démarche administrative concernée

- Présenter et mettre à disposition l'outil de mesure des gains développé par eWBS
- 1 demi-journée prévue (si nécessaire) pour assurer un accompagnement à la réalisation en cours du livrable : estimation qualitative et quantitative des gains de charges administratives à partir de l'application de l'outil de mesure des gains.
- Une vérification par eWBS de la version finalisée du livrable : résultat concret et documenté. Cette prestation se réalise à distance et ne nécessite pas l'organisation d'une réunion.

Sont exclus du périmètre de ce service :

- Le calcul précis du type Standard Cost Model
- Toute autre question/matière qui sort de la méthodologie développée par eWBS

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

Non pertinent

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE⁶

- 1ère rencontre avec l'administration pour présenter l'approche « Accompagnement » : 20 jours ouvrables, à dater de la réception de la demande.
- La clôture du service se matérialise par la livraison du livrable finalisé revu par eWBS. Le délai de clôture est fixé à 3 mois maximum, à dater de la 1ère réunion avec l'administration. Cette réunion devrait permettre de fixer conjointement un planning en vue de sa réalisation dans les temps impartis.

⁶ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
1 réunion de présentation de l'approche du service « accompagnement »	Oui	1 demi-journée
1 demi-journée d'accompagnement sur le livrable en cours de réalisation	Oui	Facultatif
Vérification de la version finalisée du livrable	Oui	
Le calcul précis des gains de charges administratives du type Standard Cost Model	Non	

4.3. UTILISATION DU DROIT

Analyse des textes juridiques en termes de simplification administrative

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la région wallonne (SPW) et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne les directions générales du SPW, du MFWB ainsi que les Organismes d'Intérêt Public (OIP) et, plus particulièrement, toutes les personnes – juristes, conseillers de cabinet ministériel ou agents métier - qui sont amenées à rédiger ou participer à la rédaction de textes juridiques (décrets et arrêtés).

2. DESCRIPTION DU SERVICE

eWBS offre, dès le début du processus réglementaire, un support à la rédaction des textes juridiques (principalement, décrets et arrêtés). Ce support vise à simplifier le contenu du droit pour intégrer les bonnes pratiques en matière de simplification administrative et d'administration électronique. Grâce à cela, l'administration ou le cabinet ministériel sera en mesure d'inscrire dans ses textes juridiques les principes permettant de fournir un service simplifié et dématérialisé aux usagers.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Estimation des gains de charges administratives	F		
Analyse des textes juridiques en termes de simplification administrative		S	
Diagnostic de simplification administrative			F

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander en complément au service décrit

F

D'autres **services associés** pourraient également un jour vous être utiles :

- Analyse des pièces et des données d'une démarche administrative
- Avis juridique sur le partage de données

4. PÉRIMÈTRE

Ce service couvre les prestations suivantes :

- Rédiger une cartographie juridique

- Cartographier le cadre légal d'une démarche : décrets et arrêtés ainsi que tout autre document connexe (analyse ou étude d'impact du texte juridique)
- Réaliser une évaluation du ou des texte(s) juridique(s) en termes de simplification administrative
 - Evaluer l'implémentation des bonnes pratiques (issues d'un référentiel constitué par eWBS) dans le(s) texte(s) juridique(s) au niveau qualitatif et quantitatif
- Rédiger une solution rédactionnelle
 - Donner un avis juridique coordonné

Sont exclus du périmètre de ce service :

- Rechercher la documentation nécessaire à l'analyse : les documents doivent au préalable tous être livrés par le demandeur
- Analyser le contenu du texte juridique sur le fond de la matière
- Analyser les points problématiques autres que ceux de simplification administrative : légalité juridique, légistique, coordination et harmonisation des textes juridiques, lisibilité, terminologie, etc...
- Valider les pistes d'amélioration de simplification administrative
- Implémenter les pistes d'amélioration de simplification administration
- Sensibiliser et former les agents concernés
- Effectuer les actions de suivi en lien avec l'analyse : contacts avec les autres services, mesures et vérifications du respect du processus « régler »

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

- Référentiel des bonnes pratiques en matière de simplification administrative dans les textes juridiques

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE⁷

- Prise de contact ou réunion avec l'administration pour identifier les éléments nécessaires à l'activation du service : endéans les 10 jours ouvrables dès la réception de la demande. Cette période comprend également un premier travail de contextualisation et d'identification des besoins du client.
- Livraison de l'analyse complète : endéans les 20 jours ouvrables, à dater de la réception de la documentation et des données indispensables à la réalisation du service.

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Collecte et envoi des textes juridiques et autres documents	Non	Fourni par l'administration ou le cabinet demandeur
Cartographie juridique	Oui	
Evaluation	Oui	
Solution rédactionnelle par rapport à la simplification	Oui	
Avis sur la légalité juridique ou sur la légistique ou sur la coordination et l'harmonisation des textes juridiques	Non	Cellule LEGISA (RW) CEJ (FWB)
Avis sur la lisibilité	Non	Cellule LEGISA (RW) SLF (FWB)
Avis sur la terminologie	Non	SLF (FWB)

⁷ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

Accompagnement à l'analyse des textes juridiques en termes de simplification administrative

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la région wallonne (SPW) et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne les directions générales du SPW, du MFWB ainsi que les Organismes d'Intérêt Public (OIP) et, plus particulièrement, toutes les personnes – juristes, conseillers de cabinet ministériel ou agents métier - qui sont amenées à rédiger ou participer à la rédaction de textes juridiques (décrets et arrêtés).

2. DESCRIPTION DU SERVICE

eWBS offre, dès le début du processus réglementaire, un accompagnement à la rédaction des textes juridiques (principalement décrets et arrêtés). Ce support vise à simplifier le contenu du droit pour intégrer les bonnes pratiques en matière de simplification administrative et d'administration électronique. Grâce à cela, l'administration ou le cabinet ministériel sera en mesure d'inscrire dans ses textes juridiques les principes permettant de fournir un service simplifié et dématérialisé aux usagers.

L'accompagnement du bénéficiaire a pour objectif que celui-ci puisse répéter ultérieurement l'exécution du service de manière autonome. Cette approche se décline comme suit : la présentation et mise à disposition d'outils/expertises développés par eWBS, la formation du bénéficiaire quant à l'application de ceux-ci, l'accompagnement dans la réalisation de livrable(s) en cours et la vérification finale de ce qui est réalisé par le bénéficiaire.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Estimation des gains de charges administratives	F		
Accompagnement à l'analyse des textes juridiques en termes de simplification administrative		S	
Diagnostic de simplification administrative			F

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander en complément au service décrit

F

D'autres services associés pourraient également un jour vous être utiles :

- Analyse des pièces et des données d'une démarche administrative
- Avis juridique sur le partage de données

4. PÉRIMÈTRE

Ce service couvre les prestations suivantes :

- Prise de connaissance de la démarche administrative concernée
- 1 journée de formation avec le demandeur pour :
 - Présenter l'approche « accompagnement »
 - Présenter et mettre à disposition le/les outil(s) développé(s) par eWBS pour permettre au bénéficiaire de réaliser par lui-même les livrables suivants :
 - La rédaction de la cartographie juridique
 - L'évaluation du ou des texte(s) juridique(s) en termes de simplification administrative
 - La solution rédactionnelle
- 2 demi-journées prévues (si nécessaire) pour assurer un accompagnement en cours de réalisation des livrables concernés.
- Une vérification par eWBS de la version finalisée de la solution rédactionnelle rédigée par l'administration. Cette prestation se réalise à distance et ne nécessite pas l'organisation d'une réunion.

Sont exclus du périmètre de ce service les prestations suivantes :

- Rechercher la documentation nécessaire à l'analyse : les documents doivent au préalable tous être livrés par le client
- Analyser le contenu du texte juridique sur le fond de la matière
- Analyser les points problématiques autres que ceux de simplification administrative : légalité juridique, légistique, coordination et harmonisation des textes juridiques, lisibilité, terminologie, etc...
- Valider les pistes d'amélioration de simplification administrative
- Implémenter les pistes d'amélioration de simplification administration
- Effectuer les actions de suivi en lien avec l'analyse : contacts avec les autres services, mesures et vérifications du respect du processus « régler »

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

- Référentiel des bonnes pratiques en matière de simplification administrative dans les textes juridiques

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE⁸

- 1^{ère} rencontre avec l'administration pour présenter l'approche « Accompagnement » : endéans les 10 jours ouvrables, à dater de la réception de la demande.
- La clôture du service se matérialise par la livraison de la solution rédactionnelle revue par eWBS. Le délai de clôture est fixé à 3 mois maximum, à dater de la 1^{ère} réunion avec l'administration. Cette réunion devrait permettre de fixer conjointement un planning en vue de sa réalisation dans les temps impartis.

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Collecte et envoi des textes juridiques et autres documents	Non	Fourni par l'administration ou le cabinet demandeur
1 réunion de présentation de l'approche du service « accompagnement »	Oui	1 journée
2 demi-journées d'accompagnement sur les livrables en cours de réalisation	Oui	Facultatif
Vérification de la version finalisée de la solution rédactionnelle	Oui	
Accompagnement du suivi d'autres démarches (processus générique "réglementer")	Non	

⁸ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

4.4. DÉMARCHES ET SERVICES EN LIGNE

Simplification de formulaire

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne précisément les directions générales du SPW et du MFWB ainsi que les OIP.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le service a pour objet la réalisation d'une maquette à partir d'un formulaire déjà existant ou de documents disponibles, en vue de la fabrication d'un formulaire.

Cette maquette, où seules les informations utiles et qui ne sont pas déjà en possession de l'administration sont demandées à l'utilisateur, doit être la plus simple et la plus lisible possible.

Le service s'applique aussi bien à un nouveau projet de formulaire qu'à la mise à jour d'un formulaire existant.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Simplification de formulaire		S	
Soit - Dématérialisation de formulaire			F
- Accompagnement à la dématérialisation de formulaire			F
Accompagnement à l'intégration de données formulaire dans un Back-Office			F
Traduction de formulaire			F
Hébergement de formulaire			F
Mise en ligne de formulaire			F
Mise hors ligne de formulaire			F

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander en complément au service décrit

F

D'autres services associés pourraient également un jour vous être utiles :

- Accompagnement à la simplification de formulaire

4. PÉRIMÈTRE

Le périmètre couvre les prestations suivantes :

- La prise de connaissance du/des formulaire(s) à traiter : au moins une rencontre doit être prévue avec l'administration
- L'analyse du dispositif en vue de sa traduction dans un formulaire, selon les principes de lisibilité et de simplification :
 - La formulation des informations données et des questions posées
 - La structuration de l'information et des questions
 - La présentation de l'information et des questions
 - L'utilité et la finalité des informations demandées
 - L'application du principe de confiance
 - L'identification de sources authentiques et la pertinence d'y recourir
 - La structuration logique et cohérente des données du formulaire
- La livraison d'une maquette en format Word ou PDF du formulaire, conforme à ces principes.

Sont exclus du périmètre de ce service :

- La réalisation technique du formulaire
- La validation des données métier par eWBS

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

Guide des recommandations de simplification et de lisibilité des formulaires

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE⁹

- Rencontre avec l'administration pour prendre connaissance du/des formulaires: endéans les 20 jours ouvrables, à dater de la réception de la demande

⁹ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

- Livraison de la maquette implémentant les prestations relatives à la simplification de formulaire : selon le planning convenu

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Réunion avec l'administration	Oui	Facultatif
Analyse de simplification et de lisibilité	Oui	
Réalisation de maquette(s) basée sur les principes de lisibilité et de simplification	Oui	

Accompagnement à la simplification de formulaire

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne précisément les directions générales du SPW et du MFWB ainsi que les OIP.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le service a pour objet d'accompagner l'administration dans la réalisation d'une maquette à partir d'un formulaire déjà existant ou de documents disponibles, en vue de la fabrication d'un formulaire.

Cette maquette, où seules les informations utiles et qui ne sont pas déjà en possession de l'administration sont demandées à l'utilisateur, doit être la plus simple et la plus lisible possible.

Le service s'applique aussi bien à un nouveau projet de formulaire qu'à la mise à jour d'un formulaire existant.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Accompagnement à la simplification de formulaire		S	
Soit - Dématérialisation de formulaire			F
- Accompagnement à la dématérialisation de formulaire			F
Accompagnement à l'intégration de données formulaire dans un Back-Office			F
Traduction de formulaire			F
Hébergement de formulaire			F
Mise en ligne de formulaire			F
Mise hors ligne de formulaire			F

Légende

Service décrit dans ce document



Service obligatoirement déclenché par le service décrit



Service facultatif à demander en complément au service décrit



D'autres **services associés** pourraient également un jour vous être utiles :

- Simplification de formulaire

4. PÉRIMÈTRE

Le périmètre couvre les prestations suivantes :

- La prise de connaissance du/des formulaire(s) à traiter : au moins une rencontre doit être prévue avec l'administration
- La formation d'un ou de plusieurs agents du service demandeur aux principes de lisibilité et de simplification :
 - La formulation des informations données et des questions posées
 - La structuration de l'information et des questions
 - La présentation de l'information et des questions
 - L'utilité et la finalité des informations demandées
 - L'application du principe de confiance
 - L'identification de sources authentiques
 - La structuration logique et cohérente des données du formulaire
- Le conseil aux agents au cours de la réalisation d'une maquette en format Word ou PDF du formulaire
- La validation de la maquette selon les exigences définies par eWBS

Sont exclus du périmètre de ce service :

- La réalisation de la maquette du formulaire par eWBS
- La réalisation technique du formulaire électronique
- La validation des données métier par eWBS

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

Guide des recommandations de simplification et de lisibilité des formulaires

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le Service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE¹⁰

- Rencontre avec l'administration pour prendre connaissance du/des formulaires: endéans les 20 jours ouvrables, à dater de la réception de la demande
- Formation et conseil des agents de l'administration dans la réalisation de la maquette du formulaire : selon le planning convenu

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Réunion avec l'administration	Oui	Facultatif
Formation d'agents de l'administration aux principes de lisibilité et de simplification	Oui	Facultatif
Conseil aux agents de l'administration dans la réalisation d'une maquette lisible et simplifiée	Oui	

¹⁰ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

Dématérialisation de formulaire

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne précisément les directions générales du SPW et du MFWB ainsi que les OIP.

Pour les directions du MFWB, les prestations relatives à ce service relèvent en principe de l'ETNIC.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le service a pour objet de remplacer un formulaire papier par un formulaire électronique accessible via internet et de rendre ce formulaire intelligent : cela doit permettre de faciliter le remplissage du formulaire par l'utilisateur (suggestion des champs à remplir en fonction des réponses données) et le traitement du formulaire par l'administration.

Il s'applique aussi bien à un nouveau projet de formulaire qu'à la mise à jour d'un formulaire existant.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Soit - Simplification de formulaire - Accompagnement à la simplification de formulaire	O		
Dématérialisation de formulaire		S	
Accompagnement à l'intégration de données formulaire dans un Back-Office			F
Traduction de formulaire			F
Hébergement de formulaire			O
Mise en ligne de formulaire			O
Mise hors ligne de formulaire			F

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander en complément au service décrit

F

D'autres **services associés** pourraient également un jour vous être utiles :

- Accompagnement à la dématérialisation de formulaire

PÉRIMÈTRE

Le périmètre couvre les prestations suivantes :

- La prise de connaissance du/des formulaire(s) à traiter : au moins une rencontre doit être prévue avec l'administration
- L'application de la charte graphique et des standards eWBS
- L'harmonisation des blocs communs du/des formulaire(s)
- L'application du guide des recommandations
- La dématérialisation du formulaire
- La réalisation de tests techniques du formulaire dématérialisé
- L'organisation de tests utilisateurs
- La validation du résultat des tests selon les exigences définies par eWBS

Sont exclus du périmètre de ce service :

- La validation des données métier par eWBS
- L'intégration du formulaire avec un back-office

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

4. STANDARDS EWBS

- Fabrication de formulaires – Blocs communs
- Fabrication de formulaires – Cahier de recommandations
(<http://forms6.wallonie.be/formulaires/FabForm%20recommandations.pdf>)

5. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

6. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

7. NIVEAUX DE SERVICE¹¹

- Rencontre avec l'administration pour prendre connaissance du/des formulaires: endéans les 20 jours ouvrables, à dater de la réception de la demande
- Livraison du formulaire dématérialisé : selon le planning convenu

¹¹ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

8. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Réunion avec l'administration	Oui	Facultatif
L'application de la charte graphique et des standards eWBS	Oui	
L'harmonisation des blocs communs	Oui	
L'application du guide des recommandations	Oui	
La dématérialisation du/des formulaire(s)	Oui	
La réalisation de tests techniques	Oui	
L'organisation de tests utilisateurs	Oui	
La validation des tests selon les exigences définies par eWBS	Oui	

Accompagnement à la dématisation de formulaire

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne précisément les directions générales du SPW et du MFWB ainsi que les OIP.

Pour les directions du MFWB, les prestations relatives à ce service relèvent en principe de l'ETNIC.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service a pour objet d'offrir un accompagnement technique au rédacteur de l'administration en charge de la réalisation d'un formulaire dématérialisé.

Il s'applique aussi bien à un nouveau projet de formulaire qu'à la mise à jour d'un formulaire existant.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Soit - Simplification de formulaire - Accompagnement à la simplification de formulaire	O		
Accompagnement à la dématérialisation de formulaire		S	
Accompagnement à l'intégration de données formulaire dans un Back-Office			F
Traduction de formulaire			F
Hébergement de formulaire			O
Mise en ligne de formulaire			O
Mise hors ligne de formulaire			F

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander en complément au service décrit

F

D'autres **services associés** pourraient également un jour vous être utiles :

- Dématérialisation de formulaire

4. PÉRIMÈTRE

Le périmètre couvre les prestations suivantes :

- La prise de connaissance du/des formulaire(s) à traiter : au moins une rencontre doit être prévue avec l'administration
- La mise à disposition de la charte graphique eWBS et des standards applicables
- La mise à disposition du catalogue des blocs communs
- La mise à disposition du guide des recommandations
- L'aide et le support à la dématérialisation du formulaire
- La validation des tests selon les exigences définies par eWBS
- La participation aux tests du/des formulaire(s) dématérialisé(s)
- La validation du résultat des tests selon les exigences définies par eWBS

Sont exclus du périmètre de ce service :

- La validation des données métier par eWBS
- La réalisation du formulaire dématérialisé
- L'intégration du formulaire avec un back-office

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

- Fabrication de formulaires – Blocs communs
- Fabrication de formulaires – Cahier de recommandations
(<http://forms6.wallonie.be/formulaires/FabForm%20recommandations.pdf>)

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE¹²

- Rencontre avec l'administration pour prendre connaissance du/des formulaires: endéans les 20 jours ouvrables, à dater de la réception de la demande

¹² Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

- Aide et support à l'utilisation des outils de dématérialisation de formulaire : selon le planning convenu
- Validation du résultat des tests selon les exigences définies par eWBS : endéans les 10 jours ouvrables, à dater de la réception des résultats des tests

9. EN RÉSUMÉ

Composition	Couvert par le service	Remarques
Réunion avec l'administration	Oui	Facultatif
Mise à disposition de la charte graphique eWBS et des standards applicables	Oui	
Mise à disposition du catalogue des blocs communs	Oui	
Mise à disposition du guide des recommandations	Oui	
L'aide et le support à la dématérialisation du formulaire		
La validation des tests selon les exigences définies par eWBS	Oui	
La participation aux tests du/des formulaire(s)	Oui	
La validation du résultat des tests selon les exigences définies par eWBS	Oui	

Accompagnement à l'intégration de données formulaire dans un Back-Office

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne précisément les directions générales du SPW et du MFWB ainsi que les OIP.

Pour les directions du MFWB, les prestations relatives à ce service relèvent en principe de l'ETNIC.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service a pour objet d'être en support de l'administration pour faciliter l'intégration de données de formulaires dématérialisés vers un Back-Office.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Soit - Simplification de formulaire - Accompagnement à la simplification de formulaire	O		
Soit - Dématérialisation de formulaire - Accompagnement à la dématérialisation de formulaire	O		
Accompagnement à l'intégration de données formulaire dans un Back-Office		S	
Traduction de formulaire			F
Hébergement de formulaire			O
Mise en ligne de formulaire			O
Mise hors ligne de formulaire			F

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander en complément au service décrit

F

4. PÉRIMÈTRE

Le périmètre couvre les prestations suivantes :

- La prise de connaissance du/des formulaire(s) à traiter : au moins une rencontre doit être prévue avec l'administration
- Le support et le partage des informations techniques des données formulaires à récupérer de manière automatisée dans le Back-Office client
- La réalisation de tests d'intégration
- La validation des tests selon les exigences définies par eWBS

Sont exclus du périmètre de ce service :

- La validation des données métier par eWBS
- La réalisation technique de l'intégration des données de formulaire au niveau du Back-Office client

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

Non pertinent.

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE¹³

- Rencontre avec l'administration pour prendre connaissance du/des formulaires: endéans les 20 jours ouvrables, à dater de la réception de la demande
- Accusé de réception de chaque demande et estimation du délai de réponse à la sollicitation : endéans les 3 jours ouvrables, à dater de la réception de la demande

¹³ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

9. EN RÉSUMÉ

Composition	Couvert par le service	Remarques
Réunion avec l'administration	Oui	Facultatif
Le support et le partage des données techniques des formulaires	Oui	
La réalisation de tests d'intégration	Oui	
La validation des tests selon les exigences définies par eWBS	Oui	

Traduction de formulaire

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne précisément les directions générales du SPW et du MFWB ainsi que les OIP.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service a pour objet de faciliter la traduction du français vers d'autres langues à partir de formulaires dématérialisés avec l'outil FormPublisher. La mémoire de traduction est la méthode utilisée ; elle permet de traduire un maximum de contenu de formulaire de manière automatisée en se basant sur l'expérience de traductions antérieures de formulaires.

Le service s'applique aussi bien à un nouveau projet de formulaire qu'à la mise à jour d'un formulaire existant.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Soit - Simplification de formulaire - Accompagnement à la simplification de formulaire	O		
Soit - Dématérialisation de formulaire - Accompagnement à la dématérialisation de formulaire	O		
Accompagnement à l'intégration de données formulaire dans un Back-Office			F
Traduction de formulaire		S	
Hébergement de formulaire			O
Mise en ligne de formulaire			O
Mise hors ligne de formulaire			F

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander en complément au service décrit

F

4. PÉRIMÈTRE

1. L'accès à la mémoire de traduction
2. Le pré-traitement, avant traduction
3. Le post-traitement, après traduction

Les prestations du service du pré-traitement sont :

- La transformation des fichiers source du formulaire français dans un format pivot français-langue cible (format xliif)
- La sélection des segments linguistiques à traduire
- La mise à disposition de ces segments pour un traducteur

Les prestations du service du post-traitement sont :

- La réception des segments traduits dans le format pivot
- La fabrication des fichiers source du formulaire en langue cible à partir du format pivot
- La publication du formulaire dans la langue cible
- La mise en ligne du formulaire dans la langue cible (service eWBS associé)

Pour la traduction proprement dite, ce service d'eWBS comprend une activité supplémentaire :

- L'aide au choix du mode de traduction, parmi trois possibilités, en fonction du budget et des possibilités du service administratif :
 - Utilisation du marché de traduction du SPW (référence : CSC N° SO.03.01-12H10, géré par la Direction de la Communication externe)
 - Ouverture d'un marché de traduction propre
 - Utilisation des services d'un ou plusieurs agents du service capables de traduire

Sont exclus du périmètre :

- La validation des données métier par eWBS
- La traduction des segments inconnus de la mémoire de traduction, qui est à charge du service administratif sur base du mode choisi

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

- Traduction d'un formulaire français en allemand (ou anglais ou néerlandais) uniquement si fabriqué avec FormPublisher
- Utilisation d'une méthode à mémoire de traduction
- Utilisation du standard xliif pour le format pivot

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE¹⁴

- Livraison des segments linguistiques à traduire après pré-traitement dans un format pivot : endéans les 5 jours ouvrables, à dater de la réception des fichiers source en français
- Livraison en production du formulaire web et pdf en langue cible, après post-traitement : endéans les 5 jours ouvrables, à dater de la réception de la traduction du format pivot (non compris le service eWBS associé de mise en ligne)

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Pré-traitement	Oui	
Traduction	Non	
Post-traitement	Oui	

¹⁴ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

Hébergement de formulaire

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne précisément les directions générales du SPW et du MFWB ainsi que les OIP.

Pour les directions du MFWB, les prestations relatives à ce service relèvent en principe de l'ETNIC.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service a pour objet d'héberger un ou plusieurs formulaire(s) dématérialisé(s) avec l'outil FormPublisher sur un serveur dédié afin de rendre ces formulaires disponibles sur le portail Wallonie.be.

Il s'applique aussi bien à un nouveau projet de formulaire qu'à la mise à jour d'un formulaire existant.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Soit - Simplification de formulaire - Accompagnement à la simplification de formulaire	O		
Soit - Dématérialisation de formulaire - Accompagnement à la dématérialisation de formulaire	F		
Accompagnement à l'intégration de données formulaire dans un Back-Office	F		
Traduction de formulaire	F		
Hébergement de formulaire		S	
Mise en ligne de formulaire			F
Mise hors ligne de formulaire			F

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander en complément au service décrit

F

4. PÉRIMÈTRE

Le périmètre couvre les prestations suivantes :

- Le déploiement du formulaire sur le serveur de production dédié au sein de l'écosystème wallon, via les tâches suivantes :
 - Création d'un ticket BMC pour activer la mise en production par la DEX
 - Vérification du fichier War (avec renommage éventuel) et dépôt sur le serveur de test
 - Copie du War du serveur de test vers le serveur de validation
 - Réalisation de test de la montée en charge
 - Copie du War du serveur de validation vers le serveur de production
 - Vérification du bon démarrage du WAR
- Le paramétrage des fonctionnalités standards de l'Espace personnel wallon (sur <http://espacepersonnel.wallonie.be>) nécessaires au fonctionnement du formulaire (si celui-ci est destiné à être utilisé en relation avec l'Espace personnel wallon) via les tâches suivantes :
 - Mise à jour de la DB Oracle suite aux changements apportés dans les environnements de test : métadonnées, comptes utilisateurs, mails, etc...
 - Réalisation de tests des principales fonctions de l'espace personnel sur le(s) formulaire(s) hébergé(s) : démarrage, sauvegarde, soumission
- Clôture du ticket BMC et une notification via mail.

Sont exclus du périmètre de ce service :

- La validation des données métier par eWBS

Le service est opéré le mardi de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

- Utilisation de FormPublisher pour générer un fichier War qui contient toutes les informations sur les formulaires dématérialisés à héberger

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE¹⁵

- Déploiement du formulaire sur le serveur de production : habituellement le 1^{er} mardi ouvrable suivant la demande d'hébergements, soit dans les 5 jours ouvrables à dater de la demande (n.b. : le délai peut être allongé en période habituelle de congé).

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Le déploiement du formulaire sur le serveur de production	Oui	
Le paramétrage des fonctionnalités standards	Oui	Facultatif

¹⁵ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

Mise en ligne de formulaire

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne précisément les directions générales du SPW et du MFWB ainsi que les OIP.

Pour les directions du MFWB, les prestations relatives à ce service relèvent en principe de l'ETNIC.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service a pour objet de publier un ou plusieurs formulaires hébergés ou non par eWBS sous divers formats, intelligents ou non, sur le portail Wallonie.be.

Il s'applique aussi bien à un nouveau projet de formulaire qu'à la mise à jour d'un formulaire existant.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Soit - Simplification de formulaire - Accompagnement à la simplification de formulaire	O		
Soit - Dématérialisation de formulaire - Accompagnement à la dématérialisation de formulaire	F		
Accompagnement à l'intégration de données formulaire dans un Back-Office	F		
Traduction de formulaire	F		
Hébergement de formulaire	F		
Mise en ligne de formulaire		S	
Mise hors ligne de formulaire			F

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander en complément au service décrit

F

4. PÉRIMÈTRE

Le périmètre couvre les prestations suivantes :

- La validation des informations provenant de la fiche formalité remplie par l'administration.
- La publication de fichier(s) statique(s) (PDF, Word ou autre) sur un serveur dédié au sein de l'écosystème wallon, si non hébergés ailleurs.
- La création (pour publier un nouveau formulaire) ou la modification éventuelle (si mise à jour du formulaire) de la fiche formalité dans l'outil Nostra et l'ABC des démarches sur le portail www.wallonie.be
- Réalisation du test final du contenu et des liens présents de la fiche formalité une fois sa publication effective sur le portail www.wallonie.be
- Le signalement au service helpdesk

Sont exclus du périmètre d'activité de ce service :

- La validation des données métier par eWBS
- La recherche et la rédaction des informations de la fiche formalité

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

- Le formulaire est mis en ligne par eWBS sur le portail www.wallonie.be accompagné de sa fiche descriptive. L'information peut aussi être reprise sur un portail dédié, mais la source authentique doit toujours être le portail [wallonie.be](http://www.wallonie.be). Les modifications faites d'un côté doivent être automatiquement diffusées de l'autre. On ne peut avoir des versions différentes de formulaires et des descriptions différentes d'un site à l'autre.

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE¹⁶

- La publication du formulaire sur le portail Wallonie.be : endéans les 5 jours ouvrables après réception de la demande, sous condition que les liens vers les formulaires soient actifs (hébergement réalisé).

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
La validation 'éditoriale' de la fiche formalité /	Oui	
Publication d'un ou plusieurs fichiers statiques	Oui	Facultatif
La mise en ligne de la fiche formalité	Oui	
Le test final du contenu publié	Oui	

¹⁶ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

Mise hors ligne de formulaire

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les entités administratives de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) : cela concerne précisément les directions générales du SPW et du MFWB ainsi que les OIP.

Pour les directions du MFWB, les prestations relatives à ce service relèvent en principe de l'ETNIC.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service a pour objet de dé-publier un ou plusieurs formulaires hébergés ou non par eWBS sous divers formats, intelligents ou non, du portail Wallonie.be.

3. DÉPENDANCES

Des services sont susceptibles d'être déclenchés avant ou après le service décrit et ce, de manière obligatoire ou facultative.

Contextualisation du service	Avant		Après
Soit - Simplification de formulaire - Accompagnement à la simplification de formulaire	F		
Soit - Dématérialisation de formulaire - Accompagnement à la dématérialisation de formulaire	F		
Accompagnement à l'intégration de données formulaire dans un Back-Office	F		
Traduction de formulaire	F		
Hébergement de formulaire	F		
Mise en ligne de formulaire	O		
Mise hors ligne de formulaire		S	

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander en complément au service décrit

F

4. PÉRIMÈTRE

Le périmètre couvre les prestations suivantes :

- La désactivation de la fiche formalité correspondante dans l'ABC des démarches sur le portail Wallonie.be ainsi que la dépublication des fichiers annexes statiques ou dynamiques, ceci inclut :
 - La dépublication dans Nostra

- La mise à jour de la DB Oracle pour désactiver le formulaire dans l'espace perso de wallonie.be
- Le signalement au service helpdesk

Sont exclus du périmètre d'activité de ce service :

- La dépublication de formulaires non publiés sur le portail Wallonie.be.

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

Non pertinent

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE¹⁷

- La mise hors ligne manuelle de formulaire : endéans les 5 jours ouvrables après réception de la demande
- La mise hors ligne automatique de formulaire : dès l'échéance du formulaire dépassée

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
La dépublication dans Nostra	Oui	
La mise à jour de la DB Oracle	Oui	Facultatif

¹⁷ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

4.5. PARTAGE DE DONNÉES

Fourniture d'information au sujet de l'échange de données

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les autorités publiques de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). A l'heure actuelle et au vu des moyens disponibles, le service est limité au SPW, au MFWB et aux OIP. Il est également possible qu'un intégrateur de services fédéral puisse bénéficier de ce service.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du traitement des dispositifs qui leur incombent, les administrations ont besoin de données détenues au sein de sources authentiques¹⁸ existantes.

Ce service a pour objectif de répondre aux questions des administrations dans le cadre d'une automatisation et dématérialisation de l'accès à ces données qui leur sont nécessaires.

Aucune prestation particulière ne sera offerte dans le cadre de ce service, seules des informations (url, documentation, ...) seront fournies.

3. DÉPENDANCES

Contextualisation des services associés	Avant		Après
Accompagnement à l'obtention de l'autorisation d'accéder à des données authentiques	F		F
Fourniture d'information au sujet de l'échange de données		S	
Accompagnement à l'ouverture technique d'un flux d'échange de données			F

Légende

Service décrit dans ce document

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

Service facultatif à demander formellement en complément au service décrit

S
O
F

¹⁸ Voir « glossaire des termes métier BCED ».

D'autres **services associés** pourraient également un jour vous être utiles :

- Avis juridique dans le cadre du partage de données ;
- Analyse de risque dans le cadre du partage de données ;
- Support aux conseillers en sécurité ;
- Accès à des données authentiques via BCED Web Interface.

4. PÉRIMÈTRE

Le service couvre les prestations suivantes :

- Analyse de la demande ou du besoin de l'administration ;
- Fourniture des informations à disposition. Elles concernent :
 - le catalogue des données disponibles ;
 - les services exposés par la BCED ;
 - les procédures d'accès aux données.

Sont exclus du périmètre de ce service :

- La réalisation des démarches liées aux demandes d'accès aux données ;
- La mise à disposition des services pour l'administration.

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

Non pertinent

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE¹⁹

- Notification de prise en charge de la demande : 5 jours ouvrables après sa réception ;
- Si l'information est connue de la BCED, réponse dans les 15 jours ouvrables après envoi de la notification.
- Si l'information est inconnue de la BCED, réponse dans un délai à déterminer (car dépendances avec d'autres acteurs comme les sources authentiques).

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Analyse du besoin de l'administration	Oui	
Fourniture de l'information demandée	Oui	

¹⁹ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

Accompagnement à l'obtention de l'autorisation d'accéder à des données authentiques

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les autorités publiques de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). A l'heure actuelle et au vu des moyens disponibles, le service est limité au SPW, au MFWB et aux OIP.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service a pour objectif d'accompagner l'administration dans les démarches lui permettant d'obtenir l'autorisation d'accéder à des données (analyse des besoins, rédaction des demandes d'autorisations auprès de la CPVP, ...).

Plus d'informations sont disponibles dans le guide pratique : « Méthodologie Echange de données - Guide pratique ».

3. DÉPENDANCES

Contextualisation des services associés	Avant		Après
Fourniture d'information au sujet de l'échange de données	F		
Accompagnement à l'obtention de l'autorisation d'accéder à des données authentiques		S	
Avis juridique dans le cadre du partage de données		O	
Analyse de risque dans le cadre du partage de données		O	
Accompagnement à l'ouverture technique d'un flux d'échange de données			F
Accès à des données authentiques via BCED Web Interface			F
Sensibilisation des agents à la sécurité de l'information et à la vie privée			F

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander formellement en complément au service décrit

F

D'autres **services associés** pourraient également un jour vous être utiles :

- Support aux conseillers en sécurité.

4. PÉRIMÈTRE

Le service couvre les prestations suivantes :

- Analyse du besoin de l'administration et contextualisation dans le projet global (éventuel) ;
- Analyse de la disponibilité des données ;
- *Avis juridique* (service défini par ailleurs);
- *Avis sécurité* (service défini par ailleurs);
- Support à la rédaction des demandes d'autorisation ;
- Suivi des demandes d'autorisation ;

Les prestations suivantes sont de la responsabilité du demandeur :

- envoi des demandes d'autorisations ;

La réalisation de l'accès aux données authentiques (demande de projet technique, développement du service, les tests et les validations) ne fait pas partie de ce service.

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS eWBS

Non pertinent

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE²⁰

- Notification de prise en charge de la demande : 5 jours ouvrables après sa réception ;
- Réunion fixée²¹ : 15 jours ouvrables après envoi de la notification ;
- Questionnaire préalable soumis pour validation : 1 semaine après la réunion ;
- Analyse du besoin de l'administration pour validation: 1 mois après la validation du questionnaire préalable ;
- Rédaction des demandes d'autorisation : 1 mois après la validation de l'analyse ;

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Notification de prise en charge	Oui	
Réunion avec l'administration	Oui	Facultatif
Rédaction du questionnaire préalable	Oui	Facultatif
Analyse du besoin de l'administration	Oui	
Réalisation d'une fiche signalétique	Oui	
Avis juridique	Oui	
Avis sécurité	Oui	

²⁰ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

²¹ Pour autant que le demandeur collabore endéans ce délai.

Accompagnement à l'ouverture technique d'un flux d'échange de données

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les autorités publiques²² de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). A l'heure actuelle et au vu des moyens disponibles, le service est limité au SPW, au MFWB et aux OIP. Il est également possible qu'un intégrateur de services fédéral puisse bénéficier de ce service.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service a pour objectif d'accompagner l'administration dans les démarches lui permettant d'accéder techniquement à des données (support aux projet(s) informatique(s), coordination, ...) pour lesquelles elles ont obtenus une autorisation d'un organe de contrôle tel que la CPVP (comité sectoriel) ou la CCED.

Plus d'informations sont disponibles dans le guide pratique : « Méthodologie Echange de données - Guide pratique ».

3. DÉPENDANCES

Contextualisation des services associés	Avant		Après
Fourniture d'information au sujet de l'échange de données	F		
Accompagnement à l'obtention de l'autorisation d'accéder à des données authentiques	F		
Accompagnement à l'ouverture technique d'un flux d'échange de données		S	
Sensibilisation des agents à la sécurité de l'information et à la vie privée			F

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander formellement en complément au service décrit

F

La sensibilisation à la sécurité de l'information et à la vie privée **est obligatoire** lorsque les données accédées sont des données à caractère personnel.

²² Pour la Région wallonne : tout service wallon chargé d'une mission de service public, en ce compris les organismes d'intérêt public de la Région wallonne et autres personnes morales constituées par la Région wallonne, ainsi que tous les pouvoirs locaux, tant provinciaux que communaux qui mettent une ou plusieurs sources authentiques à disposition ou qui collectent des données via la Banque-Carrefour d'échange de données.
Pour la Communauté française : tout service chargé d'une mission de service public dépendant de la Communauté française, en ce compris les organismes d'intérêt public de la Communauté française et autres personnes morales constituées par la Communauté française qui mettent une ou plusieurs sources authentiques à disposition ou qui collectent des données via la Banque-Carrefour d'échange de données.

D'autres **services associés** pourraient également un jour vous être utiles :

- Support aux conseillers en sécurité ;

4. PÉRIMÈTRE

Le service couvre les prestations suivantes :

- Rédaction des demandes de projet technique de flux d'échange de données ;
- Initiation de projet technique de flux d'échange de données ;
- Coordination des acteurs dans les développements ;
- Suivi de projet à posteriori (bilan).

La réalisation de l'accès aux données authentiques (développement du service, les tests et les validations) fait partie d'un service rendu par le Pôle Informatique.

Ne sont pas pris en compte les demandes de projet qui ne concernent pas directement l'échange de données (création ou modification de back office par exemple).

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS eWBS

Non pertinent

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE²³

- Notification de prise en charge de la demande : 5 jours ouvrables après sa réception ;
- Initiation (et rédaction des demandes) des projets techniques : 15 jours ouvrables après réception de la délibération ;

²³ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

- Suivi de projet à posteriori : à déterminer au cas par cas.

Le service permettant d'accéder aux données pourrait être disponible dans un délai variant entre 3 (lorsque le service existe déjà auprès de la source authentique) et 18 mois (lorsque le service n'existe pas auprès de la source authentique).

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Initiation de projet(s) technique(s) de flux d'échange de données	Oui	
Coordination des acteurs dans les développements	Oui	
Développements	Non	Service du PI
Tests	Non	Service du PI
Suivi de projet à posteriori (bilan)	Oui	

Accès à des données authentiques via BCED Web Interface

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les autorités publiques²⁴ de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). A l'heure actuelle et au vu des moyens disponibles, le service est limité au SPW, au MFWB et aux OIP.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

BCED Web Interface (BCED-WI) est une interface web qui permet l'accès et donc la visualisation des données disponibles au sein des différentes sources authentiques. L'outil a été conçu pour permettre un accès rapide, aisé et totalement sécurisé aux données authentiques.

BCED-WI est destiné à des accès « ponctuels », l'option privilégiée pour les consultations régulières et de masse restant l'intégration dans un back-office.

Ce service a pour objectif de permettre à une ou plusieurs personnes d'accéder, selon différents dispositifs, à l'application BCED-WI. Ces accès nécessiteront une autorisation préalable de la CPVP ou de la CCED.

3. DÉPENDANCES

Contextualisation des services associés	Avant		Après
Fourniture d'information au sujet de l'échange de données	F		
Accompagnement à l'obtention de l'autorisation d'accéder à des données authentiques	F		
Accès à des données authentiques via BCED Web Interface		S	
Sensibilisation des agents à la sécurité de l'information et à la vie privée		F	

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander formellement en complément au service décrit

F

²⁴ Pour la Région wallonne : tout service wallon chargé d'une mission de service public, en ce compris les organismes d'intérêt public de la Région wallonne et autres personnes morales constituées par la Région wallonne, ainsi que tous les pouvoirs locaux, tant provinciaux que communaux qui mettent une ou plusieurs sources authentiques à disposition ou qui collectent des données via la Banque-Carrefour d'échange de données.
Pour la Communauté française : tout service chargé d'une mission de service public dépendant de la Communauté française, en ce compris les organismes d'intérêt public de la Communauté française et autres personnes morales constituées par la Communauté française qui mettent une ou plusieurs sources authentiques à disposition ou qui collectent des données via la Banque-Carrefour d'échange de données.

La sensibilisation à la sécurité de l'information et à la vie privée **est obligatoire** lorsque les données accédées sont des données à caractère personnel.

D'autres **services associés** pourraient également un jour vous être utiles :

- Accompagnement à l'ouverture technique d'un flux d'échange de données ;
- Support aux conseillers en sécurité ;

4. PÉRIMÈTRE

Le service peut couvrir une ou plusieurs des prestations suivantes :

- Accompagnement de l'administration dans l'ajout des utilisateurs à l'application ;
- Gestion des accès utilisateurs à un ou plusieurs flux de données pour un organisme (octroi, modification, suppression) ;
- Désignation, modification ou suppression d'un gestionnaire des accès pour une administration ;
- Désignation, modification ou suppression d'un gestionnaire délégué des accès pour une administration.

Les prestations suivantes sont de la responsabilité du demandeur :

- Fournir la liste des agents concernés par la gestion des accès à BCED-WI (octroi, modification, suppression) ;
- Désigner (via le responsable du service) un gestionnaire des accès lorsque l'organisme souhaite gérer lui-même les droits des utilisateurs ;
- Désigner un back up en cas d'absence (de longue durée) du gestionnaire des accès.

Les prestations suivantes sont offertes via d'autres services BCED:

- L'obtention des autorisations nécessaires pour accéder aux données ne fait pas partie de ce service.
- L'ajout de nouvelles données consultables au sein de BCED-WI ne fait également pas partie de ce service.

5. STANDARDS eWBS

Non pertinent

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

Ces demandes doivent se faire, tant que possible, de manière groupée via le formulaire « demande d'accès à BCED-WI ».

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE²⁵

- Notification de prise en charge de la demande : 1 jour ouvrable après sa réception ;
- Réponse à la demande (octroi/désignation, modification, suppression d'un ou plusieurs accès) : 5 jours ouvrables après notification de prise en charge. Ce délais est valable pour autant que :
 - l'autorité publique dispose des autorisations d'accès nécessaires ;
 - un service fournissant ces données soit disponible pour cette autorité publique dans BCED-WI ;
 - le formulaire de demande d'accès soit entièrement et correctement rempli.

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Accompagnement de l'administration dans l'ajout des utilisateurs à l'application	Oui	Facultatif
Notification de prise en charge	Oui	
Réponse à la demande (octroi/désignation, modification, suppression d'un ou plusieurs accès)	Oui	
Sensibilisation à la sécurité et à la vie privée	Oui	Facultatif

²⁵ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

Avis juridique dans le cadre du partage de données

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les autorités publiques²⁶ de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). A l'heure actuelle et au vu des moyens disponibles, le service est limité au SPW, au MFWB et aux OIP.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service a pour objectif de répondre aux questions juridiques des administrations en matière de protection des données à caractère personnel et de la vie privée dans le cadre de partages et d'échanges de données.

Ces avis portent notamment sur :

- les demandes d'accès aux sources authentiques,
- la mise en place éventuelle de sources authentiques (SA) ou de bases de données issues de sources authentiques (BDSA),
- les questions relatives à la rédaction d'une nouvelle réglementation concernant une SA ou à un échange de données.

Si la demande d'avis a un impact sur d'autres expertises que celles de la BCED, le service « Analyse des textes juridiques en termes de simplification administrative » pourra être activé.

3. DÉPENDANCES

Ce service existe de manière indépendante pour pouvoir répondre à un problème ponctuel. De manière générale, ce service fait partie intégrante de la mise en place d'un nouveau flux de données (fiche de service « Accompagnement à l'autorisation d'accéder à des données authentiques »).

²⁶ Pour la Région wallonne : tout service wallon chargé d'une mission de service public, en ce compris les organismes d'intérêt public de la Région wallonne et autres personnes morales constituées par la Région wallonne, ainsi que tous les pouvoirs locaux, tant provinciaux que communaux qui mettent une ou plusieurs sources authentiques à disposition ou qui collectent des données via la Banque-Carrefour d'échange de données.
Pour la Communauté française : tout service chargé d'une mission de service public dépendant de la Communauté française, en ce compris les organismes d'intérêt public de la Communauté française et autres personnes morales constituées par la Communauté française qui mettent une ou plusieurs sources authentiques à disposition ou qui collectent des données via la Banque-Carrefour d'échange de données.

Contextualisation des services associés	Avant		Après
Avis juridique dans le cadre du partage de données		S	

Légende

Service décrit dans ce document

S

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

O

Service facultatif à demander formellement en complément au service décrit

F

D'autres **services associés** pourraient également un jour vous être utiles :

- Accompagnement à l'obtention d'une autorisation d'accéder à des données authentiques
- Accompagnement à l'ouverture technique d'un flux d'échange de données

4. PÉRIMÈTRE

Le service couvre les prestations suivantes :

- Analyse de la demande ou du besoin de l'administration ;
- Fourniture de l'information à disposition. Elles concernent notamment :
 - Les procédures relatives aux demandes d'autorisations d'accès à des sources authentiques ;
 - Les informations **générales** relatives aux déclarations de traitement qui doivent être faites auprès de la commission vie privée (toute demande particulière doit être adressée aux services juridiques compétents) (voir ci-dessous)
 - Les normes relatives à la protection des données à caractère personnel (loi vie privée, arrêté royaux annexe, Accord de coopération « partage de données », ...)
 - Les recommandations de la Commission de la protection de la vie privées ;
 - Le rôle de la Commission Wallonie-Bruxelles de Contrôle des échanges de données (CCED).
- La transmission éventuelle du dossier de déclaration de traitement vers le service juridique compétent (DAJ pour le SPW et CEJ pour la FWB) (voir ci-dessous) ;

Sont exclus du périmètre de ce service :

- La réalisation des démarches auprès de la Commission Vie Privée (par exemple déclaration de traitement) ou auprès de la CCED.
- Suite à l'accord de collaboration du 30 septembre 2014 entre la BCED et les services juridiques de la FWB et du SPW, la BCED rend uniquement des avis juridiques en matière de partage et d'échanges de données. La BCED n'est pas compétente pour remettre des avis en ce qui concerne les déclarations de traitement auprès de la Commission de la Protection de la Vie Privée.

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS eWBS

Non pertinent.

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE²⁷

- Qualification de la complexité de la demande et notification de prise en charge de la demande : 5 jours ouvrables après sa réception ;
- Si la demande nécessite peu de recherche juridique – problématique peu complexe : réponse dans les 10 jours ouvrables après envoi de la notification.
- Si la demande nécessite d'importantes recherches juridiques – problématique complexe : réponse dans un délai indéterminé (communication d'une estimation du délai dans les 5 jours ouvrables après envoi de la notification).

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Analyse du besoin de l'administration	Oui	
Fourniture de l'information demandée	Oui	
Transmission de la déclaration de traitements	Oui (optionnel)	

²⁷ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif au vu de l'absence d'historique de données. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

Analyse de risques dans le cadre du partage de données

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les autorités publiques²⁸ de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). A l'heure actuelle et au vu des moyens disponibles, le service est limité aux SPW, MFWB et OIP. Les livrables sont destinés aux dirigeants, aux responsables informatiques, aux conseillers en sécurité des organismes évoqués précédemment.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

La BCED propose de faire une évaluation du risque lié aux échanges de données authentiques de manière générale. Ce service va permettre aux autorités publiques concernées de disposer d'une analyse de risque basée sur les meilleurs standards, respectant les principes de l'ISO27001.

La BCED propose également, sur base d'un cahier des exigences, un support au suivi de l'évolution de l'autorité publique en termes de sécurité des systèmes d'informations, s'inscrivant dans une démarche typiquement ISO d'amélioration continue et de cycle vertueux (Plan-Do-Check-Act).

3. DÉPENDANCES

Contextualisation des services associés	
Analyse de risques dans le cadre du partage de données	S

Légende

Service décrit dans ce document

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

Service facultatif à demander formellement en complément au service décrit



²⁸ Pour la Région wallonne : tout service wallon chargé d'une mission de service public, en ce compris les organismes d'intérêt public de la Région wallonne et autres personnes morales constituées par la Région wallonne, ainsi que tous les pouvoirs locaux, tant provinciaux que communaux qui mettent une ou plusieurs sources authentiques à disposition ou qui collectent des données via la Banque-Carrefour d'échange de données.
Pour la Communauté française : tout service chargé d'une mission de service public dépendant de la Communauté française, en ce compris les organismes d'intérêt public de la Communauté française et autres personnes morales constituées par la Communauté française qui mettent une ou plusieurs sources authentiques à disposition ou qui collectent des données via la Banque-Carrefour d'échange de données.

D'autres **services associés** pourraient également un jour vous être utiles :

- Accompagnement à l'obtention d'une autorisation d'accéder à des données authentiques ;
- Accompagnement à l'ouverture technique d'un flux d'échange de données ;
- Support aux conseillers en sécurité.

4. PÉRIMÈTRE

Le périmètre couvre les prestations suivantes :

- Réalisation d'une analyse de risques ;
- Rédaction d'un cahier des exigences lié à l'analyse de risques ;
- Support au suivi des exigences et des mesures de sécurité en place, pour les parties « Plan » et « Check » du cycle vertueux ISO27001 avec rédaction d'un Rapport de suivi d'évolution ISO27001.

Sont exclus du périmètre de ce service :

- La mise en place effective des mesures de sécurité liées à l'activité ;
- La gestion de projet liée à la mise en place et au suivi des mesures de sécurité.

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

ISO27001 : Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI)

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE²⁹

- Notification de prise en charge de la demande : 5 jours ouvrables après sa réception ;
- Réunion planifiée (si nécessaire) : 15 jours ouvrables après envoi de la notification ;
- Sensibilisation effectuée : indéterminé. Le délai découle d'un accord entre le demandeur et la BCED.

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Réunion de présentation « Vie privée-sécurité » à la direction concernée	Oui	Facultatif
Analyse de risques	Oui	
Validation/présentation de l'analyse de risques « Sources authentiques » par les parties prenantes	Oui	Cette prestation peut être optionnelle si un besoin de support s'avère inutile
Suivi périodique des exigences de sécurité.	Oui	
Validation/présentation du suivi des exigences de sécurité » par les parties prenantes	Oui	Cette prestation peut être optionnelle si un besoin de support s'avère inutile

²⁹ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

4.6. SÉCURITÉ ET VIE PRIVÉE

Sensibilisation des agents à la sécurité de l'information et à la vie privée

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les autorités publiques de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). A l'heure actuelle et au vu des moyens disponibles, le service est limité au SPW, au MFWB et aux OIP. Les livrables sont destinés aux dirigeants, aux responsables informatiques, aux conseillers en sécurité ainsi qu'aux agents des organismes évoqués précédemment.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre de ses activités, la BCED, à travers sa/son juriste et son conseiller en sécurité, a pour obligation d'assurer l'information sur la problématique liée à la protection et à la sécurité des informations échangées, tant au niveau technique qu'organisationnel, et plus particulièrement des données concernées par le respect de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Dans ce cadre, la BCED propose des services permettant de sensibiliser l'ensemble des acteurs participant à l'échange de données ou à la création de sources authentiques, qu'il s'agisse de dirigeants, d'agents ou de conseillers en sécurité.

La BCED propose également un support au suivi de l'évolution de l'autorité publique en termes de sécurité des systèmes d'informations, s'inscrivant dans une démarche typiquement ISO d'amélioration continue et de cycle vertueux (Plan-Do-Check-Act).

3. DÉPENDANCES

Contextualisation des services associés	Avant		Après
Sensibilisation des agents à la sécurité de l'information et à la vie privée		S	

Légende

Service décrit dans ce document

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

Service facultatif à demander formellement en complément au service décrit

S
O
F

D'autres services associés pourraient également un jour vous être utiles :

- Accompagnement à l'obtention d'une autorisation d'accéder à des données authentiques ;
- Accompagnement à l'ouverture technique d'un flux d'échange de données ;
- Accès à des données authentiques via BCED Web Interface ;
- Support aux conseillers en sécurité.

4. PÉRIMÈTRE

Le périmètre peut couvrir une ou plusieurs des prestations suivantes :

- Réunion(s) de sensibilisation à la sécurité et à la vie privée.
- Support au conseiller en sécurité et au juriste des organismes concernés pour les aspects « sensibilisation à la sécurité de l'information » et « sensibilisation à la protection des données à caractère personnel » ;
- Communication de la plaquette « sensibilisation à la sécurité ».

Les réunions de sensibilisations et le matériel de présentation (Powerpoint) s'adaptent au public concerné (dirigeants, agents, conseillers en sécurité, ...).

Sont exclus du périmètre de ce service :

- La mise en place effective et le suivi des mesures de sécurité liées à l'activité
- La gestion de projet liée à la mise en place et au suivi des mesures de sécurité.
- La remise d'un avis juridique.

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

ISO27001 : Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI)

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE³⁰

- Notification de prise en charge de la demande : 5 jours ouvrables après sa réception ;
- Sensibilisation planifiée³¹ : 15 jours ouvrables après envoi de la notification ;
- Sensibilisation effectuée : indéterminé. Le délai découle d'un accord entre le demandeur et la BCED.

³⁰ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif. Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

³¹ Pour autant que le demandeur collabore endéans ces délais.

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Réunion de présentation « Vie privée-sécurité » à la direction concernée	Oui	En collaboration avec le conseiller en sécurité de l'organisme concerné
Réunion de présentation « Vie privée-sécurité » aux agents concernés	Oui	En collaboration avec le conseiller en sécurité de l'organisme concerné
Réunion de présentation « Vie privée-sécurité » au conseiller en sécurité concerné	Oui	
Support au conseiller en sécurité ou juriste sur les projets de sensibilisation internes	Oui	

Support aux conseillers en sécurité

Fiche de service

1. BÉNÉFICIAIRES

Toutes les autorités publiques³² de la région wallonne (RW) et de la fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). A l'heure actuelle et au vu des moyens disponibles, le service est limité aux SPW, MFWB et OIP. Les activités de ce service sont destinées aux conseillers en sécurité des organismes évoqués ci-dessus.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service permet aux conseillers en sécurité, pour les seuls aspects liés à la sécurisation des échanges de données ou à la mise en place de sources authentiques, de bénéficier d'un support supplémentaire et ponctuel auprès de la BCED.

Ils peuvent ainsi obtenir une expertise complémentaire aussi bien en termes de sécurité de l'information qu'en maîtrise de la problématique du traitement de données à caractère personnel.

3. DÉPENDANCES

Contextualisation des services associés	Avant		Après
Support aux conseillers en sécurité		S	

Légende

Service décrit dans ce document

Service obligatoirement déclenché par le service décrit

Service facultatif à demander formellement en complément au service décrit

S
O
F

D'autres **services associés** pourraient également un jour vous être utiles :

- Accompagnement à l'obtention d'une autorisation d'accéder à des données authentiques ;
- Accompagnement à l'ouverture technique d'un flux d'échange de données ;
- Accès à des données authentiques via BCED Web Interface;
- Sensibilisation des agents à la sécurité de l'information et à la vie privée.

4. PÉRIMÈTRE

Le périmètre couvre les prestations suivantes :

³² Pour la Région wallonne : tout service wallon chargé d'une mission de service public, en ce compris les organismes d'intérêt public de la Région wallonne et autres personnes morales constituées par la Région wallonne, ainsi que tous les pouvoirs locaux, tant provinciaux que communaux qui mettent une ou plusieurs sources authentiques à disposition ou qui collectent des données via la Banque-Carrefour d'échange de données.
Pour la Communauté française : tout service chargé d'une mission de service public dépendant de la Communauté française, en ce compris les organismes d'intérêt public de la Communauté française et autres personnes morales constituées par la Communauté française qui mettent une ou plusieurs sources authentiques à disposition ou qui collectent des données via la Banque-Carrefour d'échange de données.

- Avis de sécurité dans le cadre de projets de partage de données.
- Avis de sécurité dans le cadre de projets de mise en place de source authentique de données ou de banque de données issues de sources authentiques.
- Aide ponctuelle et support aux conseillers en sécurité pour la rédaction et la mise en œuvre des mesures concernant le partage et le stockage de données au sein d'une politique de sécurité.

Sont exclus du périmètre de ce service :

- Les avis de sécurité ou analyses de risques qui ne concernent pas des projets de partage de données
- La rédaction complète de politiques de sécurité
- La mise en place effective et le suivi des politiques et des mesures de sécurité liées à l'activité
- La gestion de projet liée à la mise en place et au suivi des politiques et des mesures de sécurité.

Le service est opéré les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

5. STANDARDS EWBS

- ISO27001 : Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI)

6. DEMANDE DE SERVICE

La demande peut être adressée par le correspondant simplification de l'institution concernée par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

La liste des correspondants simplification est disponible sur le site d'eWBS à l'adresse <http://www.ensemblesimplifions.be/correspondants> ou accessible via la page d'accueil.

7. SUPPORT AUX DEMANDEURS

Toute question concernant ce service peut être transmise via le service support au +32 (0) 81 40 98 00 ainsi que par courriel à l'adresse support@ensemblesimplifions.be.

Disponibilité du support : les jours ouvrables de 8h30 à 16h30.

8. NIVEAUX DE SERVICE³³

- Notification de prise en charge de la demande : 5 jours ouvrables après sa réception ;
- Réunion planifiée (si nécessaire) : 15 jours ouvrables après envoi de la notification ;
- Avis de sécurité/Aide : Indéterminé – au cas par cas

³³ Les niveaux de service sont donnés à titre indicatif . Il faut donc les considérer à l'heure actuelle comme un objectif idéal à atteindre et non comme un engagement de niveau de service.

9. EN RÉSUMÉ

Prestations	Couvert par le service	Remarques
Avis de sécurité	Oui	
Aide ponctuelle pour la rédaction de politiques de sécurité.	Oui	
Aide ponctuelle pour la mise en œuvre de mesures de sécurité au sein d'une politique de sécurité.	Oui	