



Lorsque l'utilisateur cherche des informations concernant une démarche administrative, il est souvent perplexe.

Quel site d'organisme public consulter ? Pourquoi les informations ne sont pas présentées de la même façon sur les différents sites d'administrations ? Quelle information est la plus récente ?

Pourquoi les explications sont si difficiles à comprendre ?

Pour simplifier l'information donnée aux usagers, la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles (FW-B) ont mis en place une source unique d'informations administratives, le Catalogue des démarches.

## QU'EST-CE QUE LE CATALOGUE DES DÉMARCHES ?

Le Catalogue des démarches sert de **référentiel centralisé de démarches administratives** pour les administrations et OIP de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Les administrations sont amenées à :

- alimenter le Catalogue avec leurs propres démarches ;
- exploiter le Catalogue pour afficher sur leur portail web les démarches qu'elles souhaitent présenter à leurs usagers.

En tant que source centralisée d'informations, le Catalogue alimente plusieurs sites publics comme [wallonie.be](http://wallonie.be), [federation-wallonie-bruxelles.be](http://federation-wallonie-bruxelles.be), [emploi.wallonie.be](http://emploi.wallonie.be), [pouvoirslocaux.fw-b.be](http://pouvoirslocaux.fw-b.be), [cheques-entreprises.be](http://cheques-entreprises.be), [espacepersonnel.wallonie.be](http://espacepersonnel.wallonie.be).

Les usagers consultent les contenus du Catalogue notamment à travers la rubrique **ABC des démarches** qui figure sur le portail [federation-wallonie-bruxelles.be](http://federation-wallonie-bruxelles.be) et sur le portail [wallonie.be](http://wallonie.be).

Ils y trouvent une information présentée en fonction de leur profil (citoyen, entreprise, non-marchand, pouvoir local) et de leur besoin (création d'entreprise, demande d'agrément, recherche d'un subside...) plutôt qu'en fonction de l'institution compétente.

La **collaboration interinstitutionnelle** est un principe important du Catalogue des démarches. En augmentant le nombre d'organismes publics qui alimentent le Catalogue, on augmente la richesse de celui-ci et, au final, les chances que l'utilisateur trouve des réponses aux questions qu'il se pose concernant les démarches administratives qu'il doit effectuer.

En Wallonie, le contenu du Catalogue des démarches est exploité dans un outil (Wikiwal) dédié spécifiquement aux agents du téléphone vert du SPW, ce qui leur permet de fournir aux usagers une information complète, uniformisée et à jour.

## DES DÉMARCHES ORIENTÉES USAGER

Le Catalogue des démarches s'adresse à l'utilisateur, c'est donc naturellement lui qui est au centre de l'attention au niveau de la rédaction des démarches et leur organisation. Les démarches sont décrites dans un langage clair où le jargon administratif est délaissé autant que possible au profit de mots simples et compréhensibles.

Les informations sont organisées selon la logique de l'utilisateur, via des thématiques simples et parlantes, ou en tenant compte d'événements de sa vie (adopter un enfant, construire sa maison, développer son entreprise, ...). Cela permet de construire des ensembles cohérents de démarches qui sont parfois gérées à la base par des administrations distinctes.

## LES AVANTAGES DU CATALOGUE DES DÉMARCHES

Le Catalogue des démarches :

- constitue une source centralisée et fiable d'informations ;
- permet de diffuser une même information sur plusieurs sites internet et minimise le risque d'incohérence ;
- s'adapte à de nombreux contextes (portail grand public ou thématique) grâce au choix 'à la carte' des informations à diffuser ;
- fait le lien entre les démarches et les services en ligne (formulaires, guichets en ligne) ;
- harmonise la communication aux usagers grâce à la description unifiée des démarches ;
- offre aux administrations une vue transversale sur les démarches qu'elles proposent à leurs usagers, permettant ainsi d'optimiser leur offre de services.



## LE CATALOGUE EN CHIFFRES

- 1.301 démarches au total
- 317 démarches publiées sur le Portail de la Fédération Wallonie-Bruxelles
- 471 démarches publiées sur le Portail de la Wallonie
- 11 sites web s'alimentent au Catalogue

Chiffres au 01/09/2018

## UNE ALIMENTATION DÉCENTRALISÉE

Un réseau de plusieurs centaines de contributeurs, répartis au sein de chaque administration wallonne et de la FW-B, alimentent le Catalogue. Chaque administration décrit les démarches qu'elle propose à ses usagers.

Les contributeurs les encodent dans l'outil de gestion Nostra et les y tiennent à jour.

Lorsqu'une démarche est modifiée dans Nostra, le changement est automatiquement répercuté sur l'ensemble des sites de destination.

## NOSTRA, L'OUTIL DE GESTION DU CATALOGUE

Le Catalogue des démarches est géré à travers l'outil informatique Nostra (nostra.ensemblesimplifions.be), qui a une double fonction :

- d'une part, permettre la **gestion des contenus du Catalogue** ;
- d'autre part, **distribuer les contenus du Catalogue vers les sites de destination**.

C'est Nostra que les contributeurs utilisent pour **encoder les démarches et les tenir à jour**. L'application intègre un **cycle de validation** qui mène les contenus de l'état de brouillon jusqu'à la publication.

Des rappels envoyés par Nostra permettent aux contributeurs d'**identifier les contenus qui doivent être révisés** pour une éventuelle mise à jour.

Nostra offre en outre aux administrations **une vue transversale sur les démarches proposées** à leurs usagers. Elles peuvent ainsi mieux appréhender la globalité de leurs interactions avec leur public et, si nécessaire, identifier des points d'amélioration dans leur offre de services.

## eWBS VOUS ACCOMPAGNE POUR...

- Intégrer les démarches administratives de vos usagers externes dans le Catalogue des démarches à l'aide de Nostra. La centrale d'achat 'Catalogue des démarches' vous permet de bénéficier de l'aide d'un prestataire pour réaliser l'inventaire de vos démarches et les rédiger ;
- Récupérer les informations de Nostra sur le portail de votre administration pour présenter votre offre de services. eWBS vous propose un accompagnement au niveau de la structuration des contenus et de leur intégration technique ;
- Recevoir une formation à l'utilisation de Nostra ;
- Connaître le nom du référent Catalogue des démarches dans votre administration ;
- Obtenir plus d'information ou bénéficier d'une présentation du projet Catalogue des démarches et de Nostra.

