

Baromètre 2022 de maturité numérique des pouvoirs locaux wallons

Ce questionnaire est à compléter de préférence par le directeur général, ou à défaut, par le responsable de l'informatique dans l'administration.

Pour l'ensemble de l'enquête, il convient de considérer l'administration communale, provinciale ou le CPAS au sens strict c'est-à-dire SANS intégrer les écoles, zones de police, et autres organes qui pourraient dépendre de l'administration.

Par avance, l'Agence du Numérique vous remercie de prendre les 25 à 30 minutes nécessaires pour compléter ce questionnaire déterminant pour orienter la politique wallonne de soutien à la transformation numérique des pouvoirs locaux.

Il vous donnera aussi directement une évaluation synthétique de la maturité numérique de votre administration.

Pour préparer plus facilement les réponses au questionnaire, il est possible d'en télécharger [ICI](#) une version imprimée. La réponse finale doit cependant être introduite via ce formulaire qui peut toutefois être complété en plusieurs sessions si nécessaire.

Introduisez vos codes d'accès

Login :

Mot de passe :

Vous avez déjà répondu à une partie du questionnaire

[Cliquez ici pour aller directement à la page \[V3\]](#).

Merci de répondre pour le compte de l'administration :

[@ORGANISME]

Caractéristiques de l'administration

Combien de personnes sont employées dans les différentes catégories de personnel au sein de votre administration centrale (c'est-à-dire à l'exclusion du personnel des établissements scolaires, zones de police, crèches, maison de repos et autres organes dépendants)

Grades légaux personnes

Personnel administratif personnes

Personnel ouvrier personnes

Personnel social personnes

Combien de bâtiments (non contigus) abritent du personnel de l'administration centrale (hors écoles, police etc. et en ne comptant qu'une fois un bâtiment s'il abrite plusieurs fonctions)?

Bureaux administratifs bâtiments

Locaux techniques et ateliers bâtiments

Antennes sociales bâtiments

Quelle fonction occupez-vous au sein de votre administration ? (Personne qui répond au questionnaire)

- Directeur général
- Responsable des ressources humaines
- Directeur financier
- Responsable informatique
- Responsable de la communication
- Chef d'un service social ou d'insertion
- Employé administratif
- Travailleur social
- Délégué à la protection des données
- Ouvrier
- Mandataire politique
- Autre

Quelle est l'adresse e-mail directe du répondant (au cas où des compléments d'information seraient nécessaires) :

Quel est approximativement le nombre de dossiers ou de demandes d'aide qui sont traités annuellement par l'ensemble de l'administration ?

dossiers

Quel est le budget annuel alloué à l'informatique dans l'administration (en milliers d'euros) ?

k€

Votre administration a-t-elle mis en place une fonction spécifique de responsable informatique ?

- Oui, à temps plein
- Oui, à temps partiel
- Non

Quels types de profils numériques travaillent pour votre administration (même à temps partiel ou en sous-traitance) ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Programmeur(s)/développeur(s)
- Gestionnaire de projets IT, implémentation de logiciels de gestion, etc.
- Spécialiste(s) des sites web et du multimédia
- Analyste(s) de données (data analyst)
- Délégué à la protection ou la gestion des données (data officer)
- Spécialiste(s) du digital marketing ou des réseaux sociaux
- Spécialiste(s) en cybersécurité
- Autre spécialiste du numérique
- AUCUN spécialiste du numérique ne travaille régulièrement pour l'administration

Infrastructure informatique

Combien de terminaux, approximativement, sont utilisés au sein de votre administration

Nombre de smartphones Smartphones

Nombre d'ordinateurs FIXES Ordinateurs

Nombre d'ordinateurs PORTABLES (hors tablettes) Ordinateurs

Nombre de TABLETTES tactiles (génériques ou spécifiques aux métiers) Tablettes

Quel est approximativement l'âge moyen des terminaux ?

	Moins de 2 ans	2 à 4 ans	4 à 6 ans	Plus de 6 ans
Smartphones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ordinateurs fixes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ordinateurs portables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tablettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Les ordinateurs en service dans l'administration sont-ils tous reliés dans un même réseau ?

- 100% des ordinateurs sont interconnectés
- Plus de 90% sont interconnectés
- Moins de 90% sont interconnectés

Quelle est actuellement la politique de remplacement (de la majorité) des terminaux destinés aux agents ?

- Remplacement automatique après une durée d'usage prédéfinie
- Remplacement groupé selon disponibilités budgétaires
- Remplacement selon les besoins des agents
- Remplacement lorsque le terminal est en panne
- Remplacement selon les modalités du leasing
- Il n'y a pas de politique prédéfinie

Quelles sont les technologies utilisées pour le ou les accès à Internet ? (plusieurs réponses possibles)

- ADSL
- SDSL (DSL symétrique)
- Câble coaxial (type TV)
- Fibre optique
- Lignes louées
- Autre (à préciser)

Quelle est cette technologie ?

Quel est le nombre total de points d'entrée (et donc probablement d'abonnements) qui sont utilisés par l'administration pour la connexion des divers bâtiments relevant de l'administration centrale à Internet ?

points d'entrée

Comment sont interconnectés les différents bâtiments de l'administration centrale ? (plusieurs réponses possibles)

- Via la connexion Internet standard
- Via un intranet sécurisé (par exemple par VPN)

- Via des lignes privées de l'administration en fibre optique
- Via des lignes privées de l'administration d'une autre technologie
- Via des lignes louées
- Il n' y a aucune interconnexion entre les bâtiments
- Autres (à préciser)

Quelles sont ces autres interconnexions ?

Quels sont les nombres (approximatifs) des serveurs ou logiciels applicatifs utilisés par l'administration selon leur localisation ?

- | | | |
|---|----------------------|---------------------|
| Serveurs physiques hébergés dans l'administration (dans une salle informatique) | <input type="text"/> | Serveurs |
| Serveurs physiques loués dans un ou des centres de données (IaaS) | <input type="text"/> | Serveurs |
| Plateformes applicatives gérées dans le Cloud (PaaS t.q. AWS, MS Azure, IBM Cloud,...) | <input type="text"/> | Plateformes |
| Applications entièrement gérées dans le Cloud (SaaS t.q. Office365, Dropbox, DocuSign,...) | <input type="text"/> | Applications |

Sécurité informatique

Au cours des deux dernières années, votre administration a-t-elle connu l'un des incidents de sécurité informatique suivants ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Indisponibilité des services informatiques durant plusieurs heures (sabotage, blocage des logiciels contre rançon, etc.)
- Destruction de données (virus malveillant ou malware, etc.)
- Divulgence de données confidentielles (intrusion avec vol de données, hameçonnage ou phishing, hacking, etc.)
- Destruction ou divulgation accidentelle de données liée à une erreur humaine
- Un autre incident de sécurité informatique
- Aucun incident informatique significatif n'a été observé
- Ne sait pas

Votre administration a-t-elle contracté une assurance contre les conséquences d'un incident de sécurité informatique?

- Oui, l'administration est couverte
- Non, mais c'est en cours de mise en place
- Non, ce n'est pas prévu
- Ne sait pas

Existe-t-il un plan de continuité de service dans le cas d'un incident majeur impactant vos ressources critiques ?

- Oui, un plan est prêt et a été vérifié il y a moins d'un an
- Oui, un plan a été rédigé il y a plus d'un an
- Non, pas encore
- Ne sait pas

Quelles sont les mesures de sécurité mises en oeuvre dans votre administration ?

- | | Oui | Non |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Sensibilisation de tout le personnel à la sécurité informatique | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Documentation à disposition du personnel sur les règles élémentaires de sécurité informatique

Cryptage (chiffage) de certaines données confidentielles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plusieurs sauvegardes externes de données dans le Cloud et ou dans un autre site que celui du centre informatique, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Processus de travail tenant compte dès le départ des questions de sécurité (security by design)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Authentification par login et mot de passe robuste pour l'ouverture de sessions et les accès au réseau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Double authentification en plus des login et mot de passe (via SMS, reconnaissance faciale, lecteur d'empreintes, code confidentiel, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mises à jour régulières de votre infrastructure (OS, applications, anti-virus, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilisation d'un pare-feu (Firewall) pour protéger le réseau interne de l'administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilisation d'un VPN pour protéger les connexions au réseau venant ou vers l'extérieur (notamment pour le télétravail)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Traçabilité des connexions et des opérations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Votre administration a-t-elle déjà fait réaliser un audit de sécurité informatique par un spécialiste ?

- Oui, il y a moins d'un an
- Oui, il y a plus d'un an mais moins de 3 ans
- Oui, il y a plus de trois ans
- Non, jamais

Les ressources allouées à la cybersécurité (budget, RH ou mutualisation) sont-elles, selon vous, suffisantes ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

Vision et perception du numérique

Comment le collègue ou le conseil de l'action sociale perçoit-il l'impact du numérique pour l'administration ?

- C'est une opportunité à saisir de façon continue dans le cadre d'une stratégie globale
- Certaines technologies sont utiles mais la transformation globale continue des processus n'est pas indispensable
- Le numérique est un effet de mode qui comporte des risques et des coûts
- Sans opinion

A quel niveau situez-vous l'appropriation actuelle des outils numériques par votre administration ?

- L'activité de l'administration se numérise en continu
- L'administration a numérisé les processus qui le nécessitaient
- Un plan de transformation numérique est en cours
- Un plan de transformation numérique est en projet
- Aucun plan de transformation numérique n'est nécessaire (pour l'instant)
- Ne sait pas

Le Plan Stratégique Transversal (PST) comprend-il des objectifs précis dans les domaines suivants ?

- Développement des outils informatiques internes à l'administration

- Développement des services numériques aux citoyens
- Dématérialisation de documents ou procédures administratives
- Développement ou renforcement de l'inclusion numérique des citoyens
- Aucun de ces objectifs ne figure au PST actuel
- Ne sait pas

Au cours des deux dernières années, votre administration a-t-elle mené à bien des projets numériques des types suivants ? (Plusieurs réponses possibles)

- Acquisition et paramétrage d'un nouveau logiciel
- Développement d'un ou plusieurs logiciels spécifiques
- Développement de passerelles entre vos applications métier
- Numérisation de processus de travail
- Liaisons informatiques avec des partenaires
- Développement de la communication avec les citoyens par voie digitale
- Création ou rénovation du site web
- Développement des guichets électroniques
- D'autres projets numériques
- Aucun projet numérique ces deux dernières années

Parmi les objectifs suivants, citez les trois qui ont poussé votre administration à se numériser (davantage)

(Citez les trois principaux)

- L'impulsion du pouvoir politique
- Les exigences des bénéficiaires (citoyens)
- Le développement de nouveaux services
- Les gains de productivité et de coûts (performances)
- Les demandes des donneurs d'ordres (autres administrations, partenaires,...)
- Les contraintes réglementaires et légales (p.ex. le RGPD)
- Les nouvelles solutions numériques disponibles sur le marché
- Les opportunités liées à l'économie circulaire et au respect de l'environnement
- La transformation des contraintes du COVID en opportunités de développement
- Autre objectif (à préciser)

Autre objectif déterminant :

Quels sont les trois éléments qui empêchent le plus votre administration de numériser davantage son fonctionnement ?

- Le manque de temps et de moyens
- Le manque de compétences numériques en interne
- Les difficultés pour la gestion du changement pour le personnel
- Les difficultés pour faire évoluer les processus de travail
- La rapidité du développement technologique
- Le manque de partenaires fiables auxquels sous-traiter les projets numériques
- Les risques liés aux projets de numérisation
- La lourdeur des procédures de marchés publics qui complique le choix des partenaires adéquats
- L'administration n'a pas besoin de se numériser davantage pour l'instant
- Autre frein (à préciser)

Autre frein important :

Votre administration a-t-elle défini une stratégie de transformation numérique GLOBALE ?

- Oui
- Non

Quels sont les éléments inclus dans cette stratégie de transformation numérique globale ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Les objectifs poursuivis
- La priorisation des projets
- Des indicateurs de performance ou de suivi
- Les modalités de gestion des risques
- La gouvernance de la donnée
- Aucun de ces éléments
- Ne sait pas

Stratégie et projets numériques

Dans les projets de numérisation récents, quelles sont les personnes généralement impliquées pour votre administration ?

- Le directeur général ou le comité de direction
- Le responsable informatique
- Le directeur financier
- Le responsable des ressources humaines
- Les responsables d'équipe
- Les collaborateurs concernés (employés, travailleurs sociaux, ...)
- Le délégué à la protection des données
- Les responsables politiques
- Les sous-traitants
- Des représentants des bénéficiaires
- Ne sait pas

Dans le cadre de ces projets numériques, avez-vous veillé à organiser la communication avec :

(Plusieurs réponses possibles)

- Les collaborateurs impactés par le changement
- L'ensemble du personnel de l'administration
- Les autres parties prenantes de l'administration (bénéficiaires, partenaires, ...)
- Il n'y avait pas de communication spécifique
- Ne sait pas

Dans ces projets numériques, pour quels aspects avez-vous eu recours à un accompagnement externe spécialisé ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Sur le plan technique
- En matière de gestion du changement
- Sur le plan légal et ou financier
- Sur le plan communication
- Sur un autre aspect
- Ne sait pas
- Non, aucun accompagnement spécialisé n'a été utilisé

Pour ces projets numériques avez-vous réalisé une période de test avant la mise en oeuvre ?

- Oui, pour tester les outils technologiques
- Oui, pour appréhender les enjeux administratifs (processus de travail, résistance au changement, etc.)
- Non, car nous manquions de temps et de moyens
- Non, car ce n'était pas nécessaire
- Ne sait pas

Pour gérer ces projets numériques, quelles sont les compétences qui ont été essentielles ?

(Citez les trois principales)

- Des compétences techniques en informatique
- Des compétences en gestion de projets
- Des compétences du métier concerné par la numérisation
- Des compétences en gestion du changement
- Des compétences en analyse des processus métiers
- Des compétences en analyse de données
- Des compétences relationnelles
- Ne sait pas

Compétences numériques

Au sein de votre administration existe-t-il un plan de développement des compétences numériques des collaborateurs ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

Quels sont les éléments qui composent ce plan de développement ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Formations spécifiques dispensées par des organismes externes
- Formations par du personnel en interne
- Coaching en développement personnel
- Programmes de formation à distance (MOOC, e-learning, webinaire, etc.)
- Apprentissage en situation
- Incitants à l'autoformation (temps de formation durant le temps de travail, budget à disposition pour la formation, etc.)
- Autres

Au cours des deux dernières années combien, environ, des [V24] collaborateurs ont bénéficié d'au moins une demi-journée de formation dans un domaine lié au numérique?

Comment qualifieriez-vous la maîtrise générale des outils numériques par les différentes catégories de personnel de votre administration (Forte, Intermédiaire ou Faible) ?

	Forte	Intermédiaire	Faible	Ne sait pas ou Sans Objet
L'équipe de direction de l'administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les chefs des services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le personnel administratif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les travailleurs sociaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le personnel technique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les responsables politiques de l'administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Collaboration, travail à distance et environnement

Votre administration utilise-t-elle les outils numériques suivants pour faciliter le travail en équipe et à distance ?

	Oui	Non
Outils de messagerie collaboratifs tels que Teams, Zoom, Webex, Slack, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outils de partage d'agendas et ou de documents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réseau social interne d'administration comme Yammer, BlueKiwi, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Logiciel de gestion de projets de type Jira, Trello, ClickUp, Asana, MS Project, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Quelle est la proportion des employés qui a pu télétravailler pendant la pandémie Covid-19 ?

- Moins de 25%
 De 25 à 75%
 Plus de 75%

Pour faciliter le télétravail des employés, quelles sont les mesures qui ont été mises en oeuvre par l'administration ?

- Mise à disposition d'ordinateurs portables
 Contribution au paiement de la connexion privée à Internet
 Adoption d'outils de visioconférence
 Mise en place de connexions sécurisées (type VPN)
 Mise en place de la téléphonie via Internet
 AUCUNE mesure spécifique n'a été déployée
 Autre mesure à préciser

Quelle autre mesure prise ?

Votre administration a-t-elle déjà mis en oeuvre des actions pour fonctionner de façon plus durable pour l'environnement ?

- Oui
 En projet
 Non
 Ne sait pas

Quelles sont ces actions mises en oeuvre par votre administration dans l'optique d'un développement numérique plus durable ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Sensibilisation à une utilisation responsable des technologies numériques
 Optimisation de la consommation énergétique des ordinateurs
 Allongement de la durée d'utilisation des équipements numériques et recyclage de ceux-ci
 Rationalisation des impressions papier
 Choix d'équipements plus durables, moins énergivores, contenant moins de métaux rares, etc.
 Analyse de l'impact environnemental des activités de l'administration
 Mise en oeuvre de projets "smart city" ayant un volet environnemental (gestion de l'énergie, de l'eau, des déchets etc.)
 Coupure des serveurs à certains moments, la nuit par exemple
 D'autres actions

Quelles actions ?

Digitalisation des processus

Avec quels outils numériques issus de fournisseurs externes ou développés en interne l'administration a-t-elle numérisé, au moins partiellement, les processus génériques suivants :

	Imio	Civadis	Inforius	Interne	Autre	Aucun
Accueil et prise de rendez-vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Processus décisionnels (Collège, conseil communal, bureau permanent, conseil de l'action sociale,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Budgets et comptabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion du personnel (RH)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion des marchés publics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facturation des services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion du courrier et autres documents (GED)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inventaire des biens informatiques (Asset Mgt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion du PST	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De même pour les processus spécifiques à la gestion communale :

	Imio	Civadis	Inforius	Interne	Autre	Aucun
Etat-civil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Population	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taxes et redevances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Urbanisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permis d'environnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cimetières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cartographie (GIS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services techniques et travaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De même pour les processus spécifiques à la gestion du CPAS :

	Imio	Civadis	Inforius	Interne	Autre	Aucun
Revenu d'intégration (RIS / ERIS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Allocations diverses (chauffage, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aides sociales (repas, soins, taxis,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Insertion socioprofessionnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Médiation de dettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gestion des MR et MRS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crèches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De même pour la gestion des domaines spécifiques à la province :

	Imio	Civadis	Inforius	Interne	Autre	Aucun
Infrastructures routières et cours d'eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infrastructures sportives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infrastructures culturelles et patrimoniales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Développement économique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Développement touristique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Insertion sociale et santé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Votre administration a-t-elle numérisé d'autres processus administratifs importants ?

- Non
 Oui

Quels processus ?

Parmi les technologies avancées suivantes, quelles sont celles déjà mises en oeuvre au sein de votre administration ?

	Oui	En projet	Non
Signature électronique sécurisée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Single Digital Gateway (SDG)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Objets connectés, capteurs intelligents (IoT)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Impression 3D	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Drones, Robots	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre technologie avancée (IA, Blockchain, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Quel logiciel de signature électronique est utilisé ?

A quelle(s) fin(s) utilisez-vous des IoT ?

Quelle est cette technologie avancée ?

Quels sont les documents dont le traitement est totalement ou partiellement automatisé ?

	Totalement	Partiellement	Non automatisé
Le courrier papier entrant et sortant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Factures électroniques sortantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Factures électroniques entrantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Invitations à payer les taxes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etats mensuels du RIS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Décisions du Collège provincial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Votre administration a-t-elle complètement automatisé la production ou le traitement d'autres documents ?

- Non
 Oui

Quels documents?

Gestion des données

Les données essentielles de votre administration sont-elles enregistrées dans une ou plusieurs bases de données de type MySQL, Oracle, SQLserver, etc. ?

- Oui
 Non
 Ne sait pas

Ces données essentielles sont-elles accessibles à toutes les personnes autorisées et en temps réel via le réseau informatique interne ou via une connexion externe sécurisée ?

- Oui
 Non
 Ne sait pas

Votre administration dispose-t-elle d'une connexion directe vers les sources authentiques suivantes

	Oui	Non
Banque Carrefour d'Echange de Données (BCED)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Registre National (RN)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service public fédéral de programmation de l'intégration sociale (SPPIS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Au sein de votre administration, a-t-on formalisé une politique de gestion des données, notamment pour la protection de la vie privée (RGPD) ?

- Oui
 Non
 Ne sait pas

Quelles actions de diffusion de cette politique de gestion et de protection des données ont été menées par votre administration ?

- Publication sur le site Web
 Formation systématique des agents
 Aucune
 Autres à préciser

Quelles sont ces actions ?

La charge de DPO (Data Protection Officer ou Délégué à la Protection des Données) est-elle assumée en interne dans l'administration ou est-elle mutualisée avec d'autres organismes

- Assumée en interne par le responsable informatique
 Assumée en interne par une autre personne
 Externalisée vers un prestataire spécialisé
 Mutualisée avec d'autres administrations
 Elle est en cours d'affectation

Quel est le temps de travail attribué au DPO au sein de votre administration pour mener à bien ses missions ?

- Aucun, il assume cette charge en surplus de ses autres missions
- Moins d'un jour par semaine
- Un jour par semaine
- Deux à quatre jours par semaine
- DPO est une charge à temps plein (5 jours par semaine)

Visibilité web**Votre administration a-t-elle réservé au moins un nom de domaine qui lui est spécifique (exemple : cspdemaville.be) ?**

- Oui
- Non
- Ne sait pas

Quel est ce nom de domaine ?**(sans "www" et si plusieurs, citez le principal)****Votre administration a-t-elle un site web propre (à destination des citoyens) ?**

- Oui
- Partiellement car il est intégré au site communal
- Non, il n'y a pas de site web pour notre administration

Votre administration propose-t-elle un guichet électronique avec des services interactifs en ligne pour les citoyens ?

- Oui, opérationnel
- Non, mais c'est en préparation
- Non

Votre site web**A quand remonte la dernière refonte importante de votre site web ?**

- Moins d'un an
- Un à trois ans
- Trois à cinq ans
- Plus de cinq ans

A quelle fréquence moyenne son contenu est-il modifié et mis à jour ?

- Quotidiennement
- Une fois par semaine
- Une fois par mois
- Une fois par an
- Jamais
- Ne sait pas

Votre site est-il entièrement ou partiellement traduit dans les langues suivantes :

Complètement Partiellement Pas du tout
(ou presque)

Néerlandais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Allemand	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anglais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre(s) langue(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Les procédures (par ex. agréments) pour s'installer et exercer une activité en Belgique sont-elles dématérialisées ?

- Oui, et elles sont traduites en anglais
 Oui, mais en français seulement
 Non
 Ne sait pas

Le site propose-t-il des facilités pour agrandir le texte pour les malvoyants ?

- Oui
 Non
 Ne sait pas

Le site propose-t-il une facilité pour lire à haute voix le texte des pages ?

- Oui
 Non
 Ne sait pas

Le site comporte-il un "chatbot" c'est-à-dire un assistant virtuel afin d'aider le visiteur à trouver ce qu'il recherche ?

- Oui
 Non
 Ne sait pas

Quelles sont les informations qui sont présentées et tenues à jour sur le site web ?

	Complet	Partiel	Non
Les mentions prévues par la législation organique (DPC, PST, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Catalogue des services disponibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adresses complètes avec téléphone et mail des services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horaires d'ouverture des lieux des services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Textes des règlements applicables aux citoyens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procès-verbaux des réunions des conseils	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Retransmission vidéo des conseils	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Répertoire des commerçants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibilité des services pour les personnes handicapées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le bulletin communal et ses archives sont-ils accessibles en ligne ?

- Oui
 Non

Votre administration diffuse-t-elle une ou plusieurs newsletters aux citoyens abonnés ?

- Oui
 Non

Votre administration dispose-t-elle ET gère-t-elle régulièrement une page spécifique sur les réseaux sociaux suivants ? (Plusieurs réponses possibles)

- Facebook
 Instagram
 Twitter
 Autre réseau social
 Non

Les interactions en ligne suivantes sont-elles proposées aux citoyens ?

- Interpellation des responsables politiques
 Réservation ou commande en ligne (emplacements, parkings, activités, ...)
 Budget participatif
 Avis sur l'aménagement de l'espace public
 Notification de dégradations de l'espace public ou privé
 Aucune
 Autres à préciser

Quelles interactions ?

Par quels moyens votre administration améliore-t-elle la visibilité de son site web ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Vérification et amélioration du référencement naturel des pages du site
 Nommage explicite de toutes les photos et images
 Suivi du nombre de visiteurs uniques et de pages vues
 Suivi du nombre de sites web pointant vers votre site
 Analyse du profil des internautes qui visitent le site
 Analyse de la provenance du trafic sur le site (moteurs de recherche, réseaux sociaux, annonces papier, etc.)
 Aucune analyse particulière de la visibilité du site

Votre administration a-t-elle adapté son site web aux terminaux mobiles ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Oui, via une application mobile spécifique (iOS, Android, ...)
 Oui, l'affichage du site s'adapte automatiquement aux écrans des tablettes et smartphones (Responsive design)
 Aucune adaptation pour l'instant
 Ne sait pas

Guichet électronique

Quelles formalités administratives peuvent être menées en ligne via votre site web communal (formulaire web interactif et NON formulaire à télécharger et à renvoyer)

	Toutes ou la plupart	Quelques-unes	Aucune
Attestations et certificats de population	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Déclarations et copies d'actes d'état civil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formalités liées à la mobilité et à l'espace public	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formalités liées à l'environnement et aux déchets	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- | | | | |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Formalités liées à l'urbanisme | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Recherches généalogiques | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Quels types d'identification sont proposés pour les citoyens ?**(Plusieurs réponses possibles)**

- Définition d'un login et mot de passe avec vérification de l'adresse email ou du numéro de registre national
- Lecture de la carte d'identité électronique (eID)
- Application Itsme
- Identification via les réseaux sociaux (Facebook, Google,)
- Aucune identification

Les données collectées via le guichet électronique doivent-elle être réencodées par les agents dans d'autres systèmes informatiques pour finaliser les formalités demandées ?

- Oui en général
- Oui, pour certaines formalités seulement
- Non, les processus en ligne sont totalement intégrés
- Ne sait pas

Le citoyen peut-il suivre l'avancement de sa demande en ligne lorsqu'une suite n'est pas donnée immédiatement ?

- Oui
- Non, mais il reçoit un mail de confirmation
- Non, ce n'est pas possible
- Ne sait pas

Pour les formalités payantes, quels sont les moyens de paiement disponibles sur votre site ?

- Cartes de crédit ou de débit (Visa, American Express, Bancontact, etc.)
- PayPal, Apple Pay, Google Pay ou Amazon Pay
- Paiement au comptant au retrait du document
- Paiement par virement avant traitement de la demande
- Aucune solution de paiement n'est proposée sur le site
- Sans objet (pas de démarche payante proposée)

Autres services aux citoyens**Votre administration finance-t-elle un ou plusieurs services facilitant l'inclusion numérique des citoyens ?**

- Un ou des Espace(s) Public(s) Numérique(s) avec accompagnement (EPN)
- Un ou des lieu(x) avec un ou des ordinateur(s) ou borne(s) en libre accès pour le public
- Au moins une personne désignée pour assister les citoyens dans leurs démarches numériques
- Un ou des lieu(x) avec une connexion WiFi accessible gratuitement à tous
- Un ou des lieu(x) pour des usages numérique plus avancés ou professionnels (espace de coworking, fablab, etc.)
- Aucune de ces actions

Votre administration propose-t-elle des données en Open Data ?

- Oui, via le portail ODWB.be (Open Data Wallonie Bruxelles)
- Oui, via le géoportail de la Wallonie
- Oui, via OpenStreetMap
- Oui, via un autre portail

- Oui, directement via notre site web
 Non
 Ne sait pas

Combien (environ) de jeux de données sont ainsi proposés en Open Data ?

Comment sont actualisés ces jeux de données ?

- Automatiquement, dès que les données originales sont modifiées
 Manuellement, au moins une fois l'an
 Manuellement, sans fréquence prédéfinie
 L'actualisation n'est pas prévue

Votre administration exploite-t-elle activement les services des applications suivantes

	Oui	Non	Ne sait pas
Wallonie en Poche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BetterStreet ou FixMyStreet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pour terminer ...

Quel est, selon vous, LE frein le plus puissant qui empêche votre administration d'exploiter plus activement le numérique au bénéfice de la population ?

Quel est, selon vous, LE besoin le plus urgent de votre administration pour réussir sa transformation numérique ?

L'AdN se propose d'effectuer une petite batterie de tests automatisés relatifs à la sécurisation et à l'accessibilité de votre site Web.

Pour marquer votre accord sur la réalisation de ces tests, merci de mentionner ici l'adresse email à laquelle les résultats pourront être communiqués ou de mentionner simplement "OUI".

Score de maturité numérique

Après analyse de vos réponses, l'administration [V5] obtient un score de maturité numérique de [V223] exprimant globalement sa capacité à exploiter le potentiel des technologies numériques dans le cadre de ses activités.

Cette maturité a été mesurée selon 4 dimensions complémentaires :

Pensez-vous que ces scores reflètent correctement le niveau de maturité numérique actuel de votre administration ?

- C'est assez représentatif
- Ils sont surestimés
- Ils sont sous-estimés

Pourquoi pensez-vous que ce score n'est pas représentatif ?

Conclusion

Nous avons terminé.

Avez-vous un commentaire à ajouter ?

Fin du questionnaire

L'Agence du Numérique vous remercie d'avoir pris le temps de répondre à cette enquête.

Merci de valider vos réponses en pressant le bouton ci-dessous:

Approuver et envoyer les données