



A l'attention du Collège des Bourgmestre
et Échevins de Bertrix

Bertrix, le 19 mars 2021

Concerne : dépôt d'un point à l'ordre du jour du Conseil communal du 25 mars 2021

Monsieur le Bourgmestre,
Mesdames et Messieurs les Échevins,

Conformément à l'article 12 du règlement d'ordre intérieur du Conseil communal, nous voudrions porter un point à l'ordre du jour du Conseil du 25 mars 2021 :

1. Interpellation relative au service e-guichet mis à la disposition de la population sur le site internet de l'administration communale.

Vous trouverez en page 2 quelques explications complémentaires relatives à ce point.

Bonne journée.

Pour le groupe Ecolo,
Jean-Pierre GRAISSE
Chef de Groupe

1. Interpellation relative au service e-guichet mis à la disposition de la population sur le site internet de l'administration communale.

Bertrix Smart City a été un des projets principaux mis en avant par la majorité actuelle durant sa campagne électorale.

Et effectivement, depuis 2019, le site www.bertix.be permet à la population de réaliser en ligne une série de démarches administratives.

Cependant, et c'est l'objet de notre interpellation, nous pouvons remarquer une série de lacunes dans la mise en œuvre de ce service en ligne :

- aucune onglet d'aide n'est proposé, alors que les énoncés des services et des formulaires proposés ne sont pas explicites. Pourquoi ne pas proposer dans la page d'accueil une vidéo mode d'emploi expliquant comment réaliser une démarche via le e-Guichet. Faute d'onglet spécifique proposant de l'aide, il serait bon d'activer des bulles explicatives pour chacun des services proposés ;
- l'e-guichet devrait pouvoir proposer une Foire aux Questions répondant aux interrogations que peuvent se poser les usagers ;
(Exemples de questions : Comment se connecter ? Que faire si je ne parviens pas à me connecter ? À quels services puis-je accéder ? Que puis-je faire si je n'arrive pas à me connecter sur l'e-Guichet ? Quels sont les moyens de paiement mis à ma disposition ? Etc)
- l'e-guichet devrait pouvoir orienter les usagers vers les institutions fédérales offrant des services en ligne, et notamment my.belgium.be qui reprend l'ensemble des démarches en ligne relevant de leurs compétences. Citons par exemple : « MyMinFin », « MyCareer », « MyPension », etc ;
- certaines formalités ne sont pas accessibles via ce service, comme la déclaration d'acceptation ou de refus de don d'organes, ou la déclaration anticipée d'euthanasie ;
- pour certaines démarches, l'e-guichet impose le passage par l'administration communale, pour déposer un document, le signer, voire le retirer. Pourquoi ne pas aller jusqu'au bout de la logique et permettre que la grosse majorité des documents puissent être remplis, puis téléchargés en ligne, sans passage par la maison communale.

Sur base de ces observations, le collègue peut-il s'engager à évaluer le service e-guichet et à l'améliorer afin qu'il réponde pleinement aux objectifs de facilité d'accès et d'usage, rapidité de service et réduction des déplacements ?