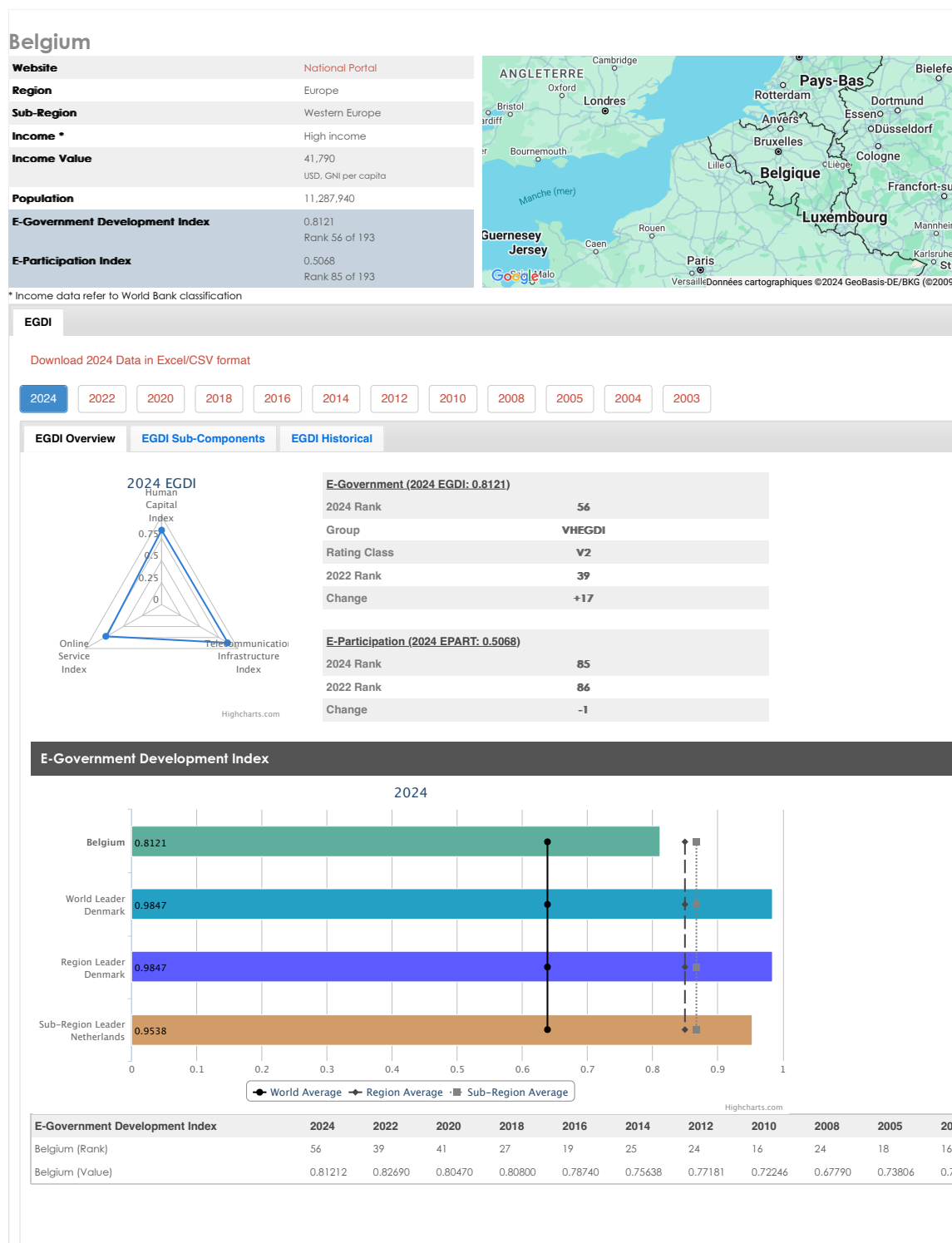


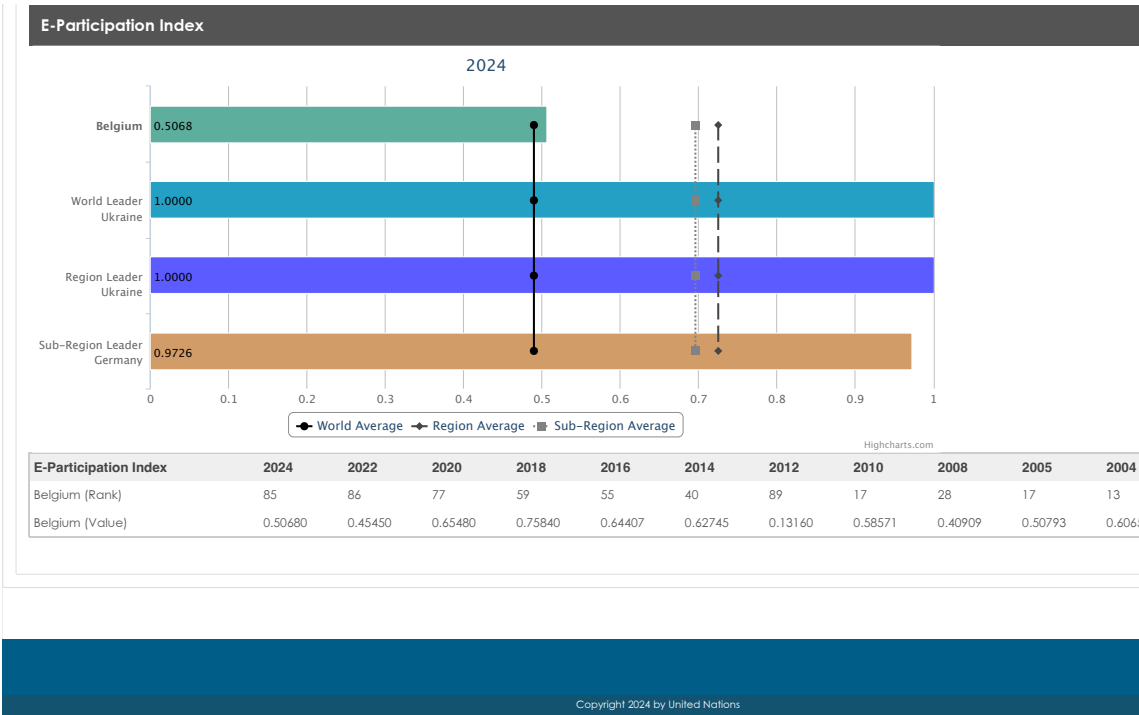
Annexes

Annexe 1 : Performances belges selon l'EDGI

EGOVKB | United Nations > Data > Country Information

13/12/24 19:07





Belgium

Website	National Portal
Region	Europe
Sub-Region	Western Europe
Income *	High income
Income Value	41,790 USD, GNI per capita
Population	11,287,940
E-Government Development Index	0.8121 Rank 56 of 193
E-Participation Index	0.5068 Rank 85 of 193

* Income data refer to World Bank classification



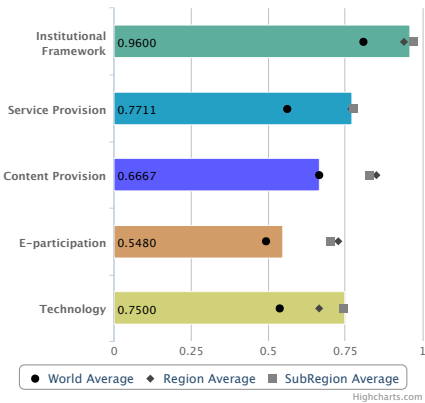
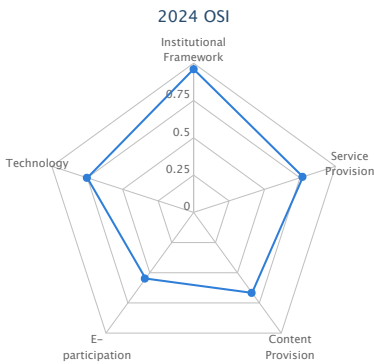
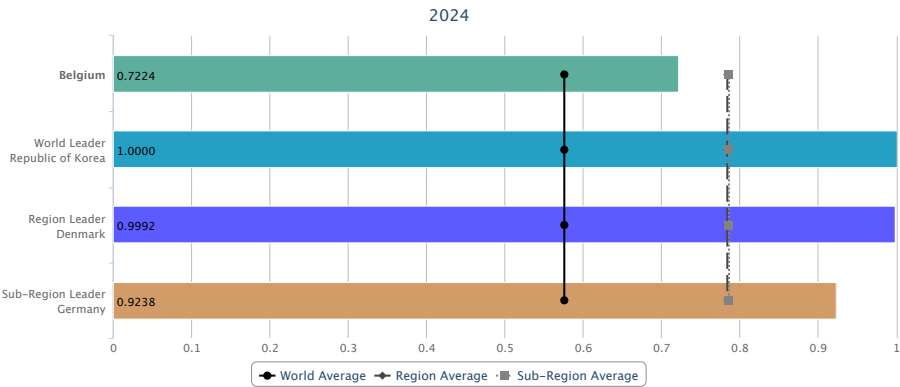
EGDI

Download 2024 Data in Excel/CSV format

- 2024
- 2022
- 2020
- 2018
- 2016
- 2014
- 2012
- 2010
- 2008
- 2005
- 2004
- 2003

EGDI OverviewEGDI Sub-ComponentsEGDI Historical

Online Service Index



Online Service Index	2024	2022	2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004
Belgium (Value)	0.72244	0.68990	0.65880	0.75690	0.71014	0.67716	0.64705	0.62539	0.53846	0.71153	0.772

Belgium

Website	National Portal
Region	Europe
Sub-Region	Western Europe
Income *	High income
Income Value	41,790 USD, GNI per capita
Population	11,287,940
E-Government Development Index	0.8121 Rank 56 of 193
E-Participation Index	0.5068 Rank 85 of 193

* Income data refer to World Bank classification



EGDI

Download 2024 Data in Excel/CSV format

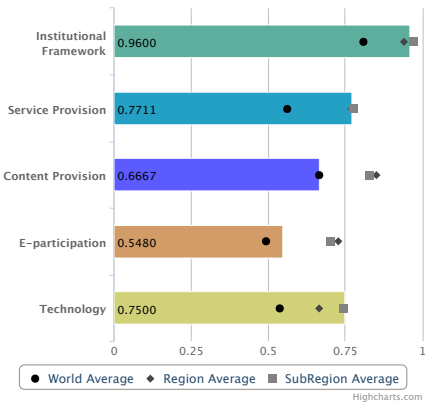
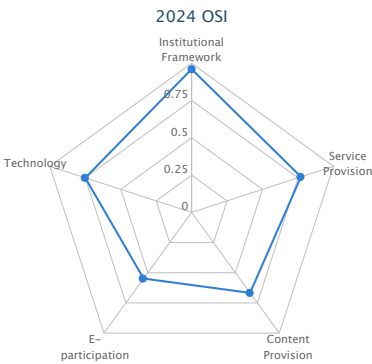
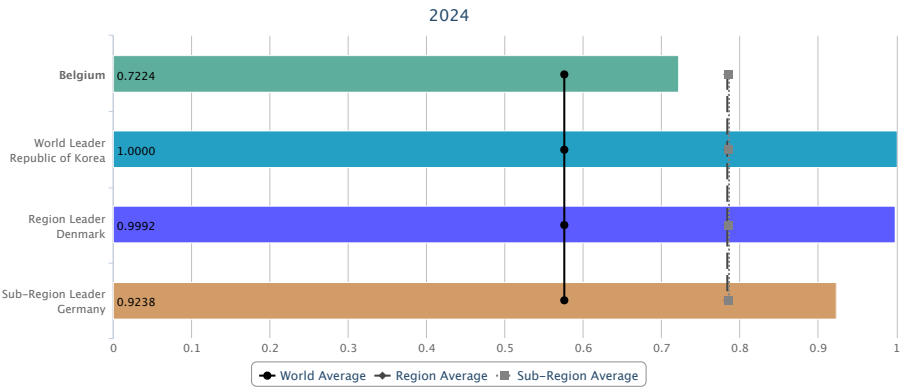
- 2024
- 2022
- 2020
- 2018
- 2016
- 2014
- 2012
- 2010
- 2008
- 2005
- 2004
- 2003

EGDI Overview

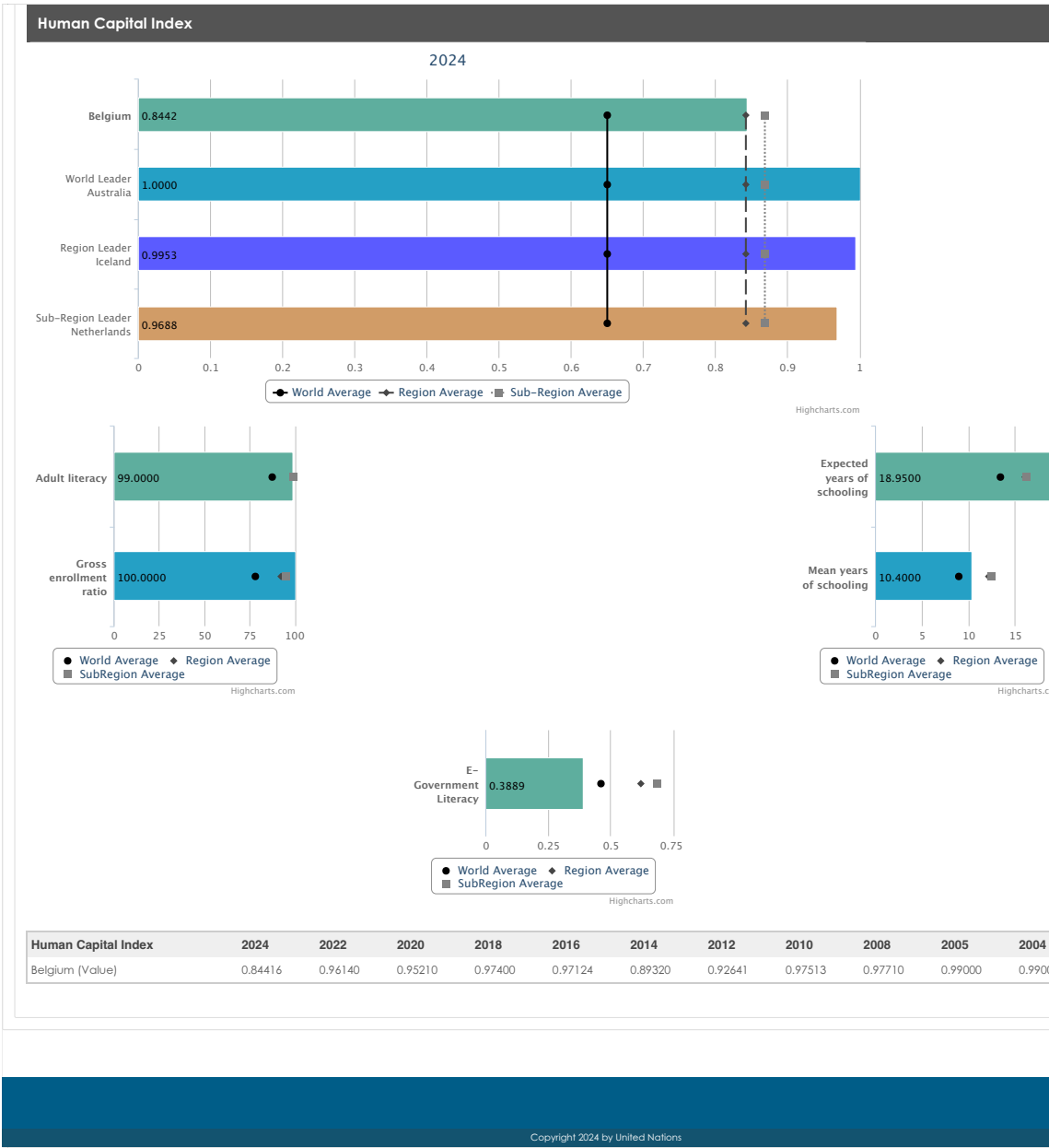
EGDI Sub-Components

EGDI Historical

Online Service Index



Online Service Index	2024	2022	2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004
Belgium (Value)	0.72244	0.68990	0.65880	0.75690	0.71014	0.67716	0.64705	0.62539	0.53846	0.71153	0.7722



Annexe 2 : Attitudes des agents à l'égard des outils informatiques

Tableau 7 : Attitudes des agents à l'égard des outils informatiques

Attitudes des agents à l'égard des outils informatiques						
	Degré d'expérience	Maîtrise des outils	Impacts des outils sur le travail des agents	Avantages ou inconvénients perçus de l'utilisation de ces outils	Changements induits par les outils dans la prise de décision	Évaluation du rôle de ces outils dans la prise de décision à l'égard des citoyens
Interviewé 1 : Ursula	Limitée	Bonne	Gain de temps pour la recherche d'informations et la préparation des dossiers	Les avantages sont liés à l'accès à davantage d'informations et à une meilleure analyse des dossiers à traiter. Les voyages dans le temps facilitent les missions de contrôle. L'éventuelle perte d'un dossier peut-être un inconvénient	Toujours travaillé avec ces outils	Favorable : car les outils aident à être plus précis et plus rapide dans la prise de décision
Interviewé 2 : Dony	Moyenne	Parfaite	Plus d'informations accessibles et consultables. Gain de temps considérable (on ne doit pas se rendre sur place)	Les avantages sont liés à l'accès à davantage d'informations et à la possibilité de remonter dans le temps, ce qui peut toutefois désavantager les citoyens	Toujours travaillé avec ces outils	Favorable : car l'utilisation de ces outils permet une information parfaite
Interviewé 3 : Théodore	Longue	Correcte	Les outils allègent la charge de travail	Les avantages sont liés au gain de temps et les désavantages aux informations inexactes	Les outils rendent la tâche plus facile à réaliser mais n'influencent pas la décision	Favorable : car les outils fournissent toutes les informations et permettent d'être plus rapide dans la prise de décision
Interviewé 4 : Qiana	Longue	Bonne	Gain de temps et plus d'informations	Les avantages sont liés au gain de temps et au surplus d'informations. L'inconvénient c'est quand cela ne fonctionne pas	Les outils apportent plus de précision dans la prise de décision	Favorable : car les outils permettent de mieux servir les citoyens par le biais de meilleures décisions
Interviewé 5 : Samantha	Moyenne	Bonne	Les outils sont indispensables aux tâches assignées	Les avantages sont liés à la précision. L'inconvénient c'est quand cela ne fonctionne pas	Toujours travaillé avec ces outils	Favorable : car les outils permettent de voir plus clair, de diversifier les sources d'informations et les points de vues

Interviewé 6 : Simio	Longue	Bonne	Les outils allègent la charge de travail et permettent un gain de temps (on ne doit plus se rendre sur place)	Les avantages sont liés au gain de temps. Il n'y a pas d'inconvénients	Les outils apportent plus de précision dans la prise de décision	Favorable : car les outils permettent d'expliquer aux citoyens comment cela se passe
Interviewé 7 : Stelio	Moyenne	Bonne	Les outils fournissent toutes les données et permettent un gain de temps	Les avantages sont liés à la rapidité de traitement des dossiers et à la rapidité de décision. Il n'y a pas d'inconvénients	Les outils apportent plus de précision dans la prise de décision	Favorable : car les outils fournissent toutes les données, allègent la charge de travail et aident aux missions de contrôle
Interviewé 8 : Helene	Longue	Bonne	Les outils allègent la charge de travail, fournissent de meilleures informations et permettent plus de précision	Les avantages découlent du fait que les outils aident dans la tâche à réaliser. L'inconvénient c'est quand cela ne fonctionne pas	Les outils apportent plus de précision dans la prise de décision	Favorable mais pas à 100 %. Les outils aident à la prise de décision, mais une part humaine est indispensable
Interviewé 9 : Nando	Limitée	Bonne	Les outils facilitent la tâche à accomplir et permettent un gain de temps	Les avantages sont liés à la rapidité et à la cohérence de la décision. Il n'y a pas d'inconvénients	Toujours travaillé avec ces outils	Favorable mais il ne faut pas se baser que là-dessus. Il faut prendre en compte tous les aspects qui peuvent influencer la décision
Interviewé 10 : Xenia	Moyenne	Bonne	Les outils permettent un gain de temps	Les outils permettent d'avoir toutes les informations en main et d'approfondir l'analyse d'un dossier. Il n'y a pas d'inconvénients	Les outils permettent plus de précision dans la décision à l'égard des citoyens	Favorable car les outils permettent d'informer les citoyens de manière plus précise

Annexe 3 : Orientation State-agent/Citizen-agent

Tableau 8 : Préférence discrétionnaire : orientation Citizen-agent / State-agent

Utilisation du pouvoir discrétionnaire : orientation Citizen-agent / State-agent				
	Souhait ou non pour une plus grande autonomie	Importance accordée à la dimension humaine et au traitement individualisé dans la prise de décision à l'égard des citoyens	Importance accordée au respect strict des règles et procédures et au traitement standardisé dans la prise de décision à l'égard des citoyens	Orientation State-agent / Citizen-agent
Interviewé 1 Ursula	L'agent précise que la question ne s'applique pas. Il se contente d'appliquer la législation sans possibilité de flexibilité	Faible : l'agent souligne l'importance de toujours contextualiser en fonction du bien. La dimension humaine n'entre pas en compte	Forte : l'agent met en avant que la législation impose un traitement standardisé.	State-agent : l'agent se positionne dans une logique d'application stricte des règles
Interviewé 2 Dony	L'agent indique que pour certaines situations, il aimerait prendre seul la décision. Toutefois, il est réticent à plus d'autonomie en raison des responsabilités qui y sont associées	Entre moyenne et forte : l'agent estime que la dimension humaine est importante, mais ne doit pas primer totalement sur les règles. Il ne souhaite pas que chaque situation soit traitée « à la tête du client », mais reconnaît que certaines situations exigent un traitement plus flexible	Moyenne : l'agent précise l'importance de rester dans un cadre légal, mais reconnaît que certaines situations nécessitent plus de flexibilité	Citizen-agent : l'agent se positionne davantage dans une orientation Citizen-agent dans la mesure où il montre une certaine souplesse dans l'application des décisions
Interviewé 3 Théodore	L'agent ne souhaite pas plus d'autonomie. Inversement, il souhaite plus de digitalisation	Faible : l'agent estime que la dimension humaine n'entre pas en compte lors du traitement d'un permis d'urbanisme. Il reconnaît l'importance d'être à l'écoute et de fournir des explications claires, mais les décisions sont guidées par les règles et les délais et où la	Forte : l'agent insiste sur le respect strict des règles et des procédures et considère que la standardisation est essentielle non seulement pour l'organisation de son service mais également pour l'urbanisation de la Commune	State-agent : L'agent est très orienté vers l'application stricte des règles sans possibilité de flexibilité. Il considère son rôle comme celui d'un automate qui applique les règles sans marge d'appréciation

		dimension humaine n'a pas d'influence directe dans sur les décisions		
Interviewé 4 Qiana	L'agent déclare souhaiter plus d'autonomie pour contribuer à rendre les gens heureux, mais qu'en raison des contraintes du service Urbanisme et des réglementations c'est difficilement envisageable	Entre moyenne et forte : l'agent estime que la dimension humaine est importante et nécessaire à son service orienté citoyen. En respectant les contraintes légales et techniques, il est possible de faire évoluer un projet qui tient à cœur à un citoyen	Moyenne : l'agent reconnaît la nécessité de respecter les règles et procédures même s'il admet que de façon motivée et justifiée il est possible de s'en écarter	Citizen-agent : l'agent insiste sur l'importance de la dimension humaine en restant conscient des limites imposées par la réglementation. Il cherche à équilibrer ses deux aspects dans ses décisions
Interviewé 5 Samantha	L'agent déclare souhaiter plus d'autonomie en raison de son empathie et de sa volonté d'aider les citoyens. Toutefois, cette empathie est limitée du fait qu'il doit traiter tous les citoyens de manière égale	Forte : l'agent est favorable à une approche plus individualisée mais reste conscient des contraintes légales qui, comme les outils informatiques, empêchent un traitement plus individualisé	Moyenne : l'agent reconnaît l'importance de respecter les règles mais s'oppose à un traitement standardisé	Citizen-agent : Bien que l'agent soit conscient des contraintes légales et réglementaires, il montre une volonté d'adopter une approche plus humaine et individualisée
Interviewé 6 Simio	L'agent souhaite plus d'autonomie pour répondre plus facilement et plus vite aux demandes émanant des citoyens	Moyenne : l'agent soutient que certaines situations, surtout en cas d'urgence, imposent une certaine souplesse	Forte : l'agent souhaite un traitement uniformisé pour tout le monde. Il insiste principalement sur le respect des règles et procédures	Citizen-agent : l'agent souhaite plus d'autonomie pour un traitement plus standardisé
Interviewé 7 Stelio	L'agent déclare souhaiter plus d'autonomie parce qu'il est parfois en désaccord avec la hiérarchie. Il estime que certains permis devraient être refusés	Faible : l'agent insiste principalement sur le respect des règles	Forte : l'agent considère qu'il est important de se conformer strictement aux règles et procédures, surtout en matière d'infractions urbanistiques	State-agent : l'agent valorise l'application stricte de la règle et opte pour une approche plus ferme et plus standardisée surtout en matière d'infractions urbanistiques
Interviewé 8 Helene	L'agent ne souhaite pas plus d'autonomie	Faible : l'agent estime qu'il faut rester objectif et que la dimension humaine n'entre pas en compte	Forte : l'agent estime qu'il faut être cohérent avec la réglementation et que la vision du Collège doit s'appliquer	State-agent : l'agent se positionne davantage comme un State-agent en soulignant que son

			sur l'ensemble de la Commune	rôle est de garantir le respect des règles
Interviewé 9 Nando	L'agent ne cherche pas plus de flexibilité à ce stade de sa carrière. Inversement, il souhaite plus de digitalisation, notamment un Chatbot qui répondrait, de façon automatique, à des questions simples posées par les citoyens	Moyenne : l'agent accorde de l'importance à la dimension humaine dans ses missions de service, aider les citoyens dans leurs démarches administratives. Cependant, dans ses missions de contrôle, en matière d'infractions urbanistiques, il considère que la dimension humaine ne doit pas influencer la décision	Forte : l'agent estime qu'il est très important de s'en tenir principalement aux règles et procédures notamment en matière d'infractions urbanistiques, où un traitement standardisé doit être appliqué pour tous.	State-agent : l'agent se positionne davantage comme un State-agent, il a une préférence pour l'application stricte de la règle, notamment en matière d'infractions urbanistiques. La dimension humaine quant à elle, doit se limiter à des cas spécifiques d'aide administrative
Interviewé 10 Xenia	L'agent estime que la flexibilité dont il dispose est suffisante. Les contraintes qui s'appliquent permettent d'avoir une ligne de conduite	Faible : l'agent souligne que le traitement individualisé concerne un bien particulier et non les citoyens	Forte : en ce qui concerne les infractions urbanistiques, l'agent accorde une grande importance au traitement standardisé, mais toujours par rapport à un bien et non par rapport aux citoyens	State-agent : l'agent adopte une posture orientée State-agent dans la mesure où les décisions sont prises en fonction des réglementations et des caractéristiques du bien concerné plutôt que des personnes impliquées.