



Fiche de projet pour les institutions publiques

Informations pratiques

Nom de l'institution publique ayant introduit le projet: SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict).

Nom du projet : eGov Monitor

Timing des tâches scientifiques : 13 mois

Délivrables et activités de valorisation à charge de l'équipe scientifique (non compris ceux décrits dans la fiche ci-après):

- *Séminaire international* en début de projet (état de l'art) ;
- *rapport* exposant la manière dont les données visées par le projet peuvent être comparées et harmonisées au niveau international/Européen. L'objet de ce rapport est de permettre à l'institution publique de traiter ses propres données dans une perspective de comparabilité internationale/européenne ;
- *activité de valorisation en fin de projet* : l'équipe fera une proposition dans son formulaire de soumission avec pour objectif de faire connaître au mieux le résultat du projet.
- *délivrables visés par le contrat de recherche* : *description du projet* (max. 25 lignes en quatre langues – français, néerlandais, anglais et allemand – pour le site web de la politique scientifique fédérale), *résumé du projet en maximum 10 pages* pour le site web de la Politique scientifique fédérale, également en quatre langues et à remettre à l'issue du projet), un *texte en français, néerlandais et anglais destiné à la Newsletter AGORA* (max. 40 lignes), *rapports intermédiaires* (maximum 2 pages, tous les 6 mois permettant de libérer les tranches de financement de l'équipe scientifique), *rapports pour le comité d'accompagnement* (voir plus loin) ;

Ces activités sont à charge du budget de l'équipe scientifique.

Déroulement du projet :

L'institution publique gère son projet et entretient donc un dialogue étroit avec l'équipe et la Politique scientifique (qui forment le *comité technique*). Le projet est accompagné par un comité d'accompagnement composé de fonctionnaires et de scientifiques. Ce comité se réunit à échéances régulières et au moins trois fois durant la durée du projet (au début, au milieu et à la fin du projet). Y est représenté des utilisateurs potentiels du résultat du projet et toute personne qui peut contribuer à faire avancer le projet. L'équipe se charge de fournir les documents pour ce comité, l'institution publique gère l'agenda et les procès-verbaux.

date de la réunion d'information (inscription une semaine à l'avance par e-mail – naji@belspo.be . A défaut d'inscription, la réunion est annulée) : 8 avril à 14h00, Politique scientifique fédérale.

Fiche de projet

1. Dénomination de l'institution

SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict).

2. Nom du projet

eGov Monitor

3. Acronyme

eGov Monitor

4. Description du projet et situation au sein de l'institution

Fedict a développé un outil appelé « eGov Monitor ». Il s'agit d'un instrument de monitoring, de mesure sur le long terme, visant à donner un aperçu des conditions de réalisation, de la qualité, de la diffusion et de l'utilisation des services d'administration électronique en Belgique. Cet outil a été développé sur la base des éléments suivants : des *benchmarks* européens tels que I2010 et le cadre européen de mesure eGEP (<http://www.rso.it/egep>), des « *best practices* » internationales, des études belges pertinentes (enquêtes TIC auprès des ménages et des entreprises, réalisées par le SPF Economie, DG Statistique et Information Economique), ainsi que les analyses « Fed-eView/Administration » et « Fed-eView/Citizen », réalisées par Fedict lui-même (davantage de détails relatifs à ces deux analyses sont disponibles sur <http://www.epractice.eu/cases/FedeViewA> et <http://www.epractice.eu/cases/FedeViewC>).

Le cadre théorique du « eGov Monitor » a été fixé (voir la description dans le document joint, « CadreThéoriqueEgovMonitor ») : il comprend 168 indicateurs principaux classés par catégorie selon la chaîne de la valeur des produits eGov (Contexte, Input, Output, Utilisation, Impact) et selon le groupe cible (trois groupes cibles ont été identifiés : les administrations, les citoyens et les entreprises).

La prochaine étape est l'opérationnalisation, l'implémentation de cet « eGov Monitor ». A cette fin, Fedict collabore avec d'autres instances fédérales (ASA, SPF Economie, SPP Intégration sociale, etc.), avec les cellules en charge de l'eGov au sein des autres niveaux de pouvoir (Easi-Wal, Corve, CIRB, etc.), ainsi qu'avec la DG Société de l'Information de la Commission européenne et des instances privées (associations professionnelles). Ces collaborations sont nécessaires afin de consolider une série de données déjà collectées et de rassembler les données manquantes.

Dans ce contexte, les actions suivantes sont prévues :

- o Alimentation des indicateurs de l'« eGov Monitor » à l'aide de certaines données déjà collectées (notamment par les enquêtes TIC auprès des ménages et des entreprises, réalisées par le SPF Economie/DG Statistique et Information Economique et par les enquêtes Fed-eView/Administration et /Citizen de Fedict).
- o Test de certains indicateurs d'impact qui n'ont pas encore été appliqués en pratique. Ces indicateurs ont été développés uniquement du point de vue théorique (cadre de mesure eGEP cité plus haut). Suivant les résultats des tests, ces indicateurs seront utilisés ou pas.
- o Lancement d'enquêtes spécifiques auprès de trois groupes cibles :
 - o les administrations ;
 - o les citoyens ;
 - o les entreprises.
- o Développement d'un *dashboard* (un tableau de bord) permettant la consolidation, la diffusion (avec différents niveaux d'accès) et l'analyse des indicateurs de cet « eGov Monitor ». Ce *dashboard* sera informatisé et accessible via une interface web.

Le but de l'« eGov Monitor » est d'être un instrument à long terme de la politique d'informatisation et d'*e-government* en Belgique. Les indicateurs et les questionnaires d'enquête sont donc réutilisables, puisqu'il est prévu de prendre plusieurs mesures consécutives.

5. Tâches à mettre en oeuvre

a. par l'équipe de recherche

Fournir l'expertise scientifique pour implémenter l' « eGov Monitor » et en particulier :

1. Développer des questionnaires d'enquêtes pour des nouvelles enquêtes et adapter des questionnaires d'enquêtes existantes et récurrentes afin de pouvoir mesurer des indicateurs spécifiques pour certaines catégories. Il s'agira notamment de développer un (ou plusieurs) questionnaire(s) d'enquête sur l'utilisation et l'impact des services d'administration électronique auprès des entreprises (ou des sous-groupes d'entreprises).
2. Développer une méthode d'agrégation et de présentation des indicateurs afin de pouvoir mesurer l'évolution entre deux mesures successives. Concrètement, il s'agit de parvenir à une dizaine d'indicateurs globaux par catégorie (indicateurs de contexte, d'input, d'output, d'utilisation, d'impact) combinant des indicateurs spécifiques pondérés. Un premier exercice d'agrégation a été effectué en 2004 pour certains indicateurs concernant le groupe cible Administration (voir document joint : FedeView/A Analyse 2004). Sur la base des résultats des différentes enquêtes, il faudra compléter cet exercice avec les nouveaux indicateurs et l'élargir aux deux autres groupes cibles, à savoir les citoyens et les entreprises. Cette méthode d'agrégation et de présentation doit permettre d'effectuer des analyses multidimensionnelles, de réaliser des calculs et de présenter les résultats de manière graphique. La méthode doit être testée et donc fournir une analyse des résultats mesurés en 2008.
3. Tester certains indicateurs d'impact qui n'ont pas encore été utilisés et évaluer leur faisabilité et leur pertinence.

Il faut noter que l' « eGov Monitor » est un outil développé et géré par Fedict, mais qu'il associe des partenaires fédéraux (ASA, notamment) et des autres niveaux de pouvoir : pour de nombreux indicateurs, il faudra contacter les services d'eGov des autres niveaux de pouvoir. Ceci se fera par le biais du Comité stratégique issu de l'accord de coopération pour un *e-government* intégré. L'équipe scientifique aura donc des contacts avec ces partenaires.

L' « eGov Monitor » est aligné sur le modèle de mesure européen, ce qui signifie que plusieurs contraintes pèsent sur la définition de certains indicateurs, qui doivent impérativement y figurer afin d'assurer un *benchmark* avec les autres pays de l'Union européenne. Le travail de l'équipe scientifique devra en tenir compte ; des réunions seront d'ailleurs prévues avec les responsables de ce modèle de mesure européen. De plus, un réseau thématique pour l'échange de bonnes pratiques en matière d'indicateurs d'impact est en cours de création, auquel Fedict et l'équipe scientifique participeront.

b. par l'institution publique

b.1. en préalable au projet

- o Finaliser les partenariats
- o Collecter les données déjà existantes
- o Préparer les différentes enquêtes et lancer la 2^e mesure des enquêtes Fed-eView/Administration et /Citoyen
- o Développer l'application informatique du *dashboard*

b.2. en cours de projet

- o Gérer le projet
- o Fournir toutes les informations nécessaires et le support
- o Fournir l'application informatique pour l'utilisation du *dashboard*
- o Alimenter le *dashboard* avec les données déjà collectées
- o Fournir les résultats des enquêtes réalisées et les questionnaires déjà utilisés

6. Produit final attendu

a) par l'équipe de recherche

1. Questionnaires d'enquêtes
2. Méthode d'agrégation et de présentation des indicateurs globaux, avec l'analyse des résultats mesurés en 2008
3. Indicateurs d'impact testés avec évaluation de leur faisabilité et de leur pertinence

Ces produits doivent être réutilisables, puisqu'il est prévu d'effectuer des mesures périodiques afin de suivre et de gérer l'évolution.

b. Pour L'institution publique

Dashboard de l'état des services d'administration électronique en Belgique.

7. Valorisation du produit final

a. pour l'institution publique : intégration du produit final dans son fonctionnement propre

Outil de la politique pour Fedict (et ses clients) et le Ministre de tutelle (Ministre en charge de l'Informatisation), ainsi qu'outil pour la coopération intergouvernementale en matière d'*e-government*.

b. pour le 'public' : modalités d'accès au produit final pour les chercheurs et le grand public

La diffusion de l' « eGov Monitor » s'effectue à deux niveaux :

- o La méthode d'agrégation et de présentation, ainsi que les indicateurs testés : ils seront publics pour le monde scientifique et également pour le grand public
- o Les résultats, le contenu du *dashboard* : différents niveaux d'accès seront définis, en fonction du type de public et d'indicateurs. Tous les résultats des indicateurs globaux seront fort probablement rendus publics.

Cet outil est développé en harmonie avec le cadre de mesure européen (développé par la DG Société de l'Information) et les autres pays membres. Un réseau thématique pour l'échange de bonnes pratiques en matière d'indicateurs de satisfaction et d'impact est en cours de création, auquel Fedict et l'équipe scientifique participeront, et le *dashboard* sera donc accessible aux participants de ce réseau thématique. Il faut également noter qu'une conférence interministérielle eGov, organisée par la Commission européenne et la présidence suédoise, est prévue au second semestre 2009 (fort probablement en septembre). Etant donné le contexte européen dans lequel s'inscrit ce projet, il sera utile de pouvoir y présenter le *dashboard* et la méthode.

8. Agenda et planning des tâches et budget alloué

a. calendrier des activités

1^{er} septembre 2008 - jusqu'au 30 septembre 2009 (13 mois)

b. planification des activités

1. *Pour l'équipe scientifique*

- o Phase d'initiation
 - o Septembre 2008 : Démarrage et apprentissage de l'équipe
- o Phase A – Recherche et finalisation des partenariats
 - o Septembre 2008 – Septembre 2009 : Participation au réseau thématique européen
 - o Septembre 2008 – Septembre 2009 : Réunions de coordination avec les différents partenaires
- o Phase B - Préparation des enquêtes
 - o Octobre 2008 : Développement du/des questionnaires d'enquête pour le groupe cible Entreprises
 - o Janvier – Juin 2009 : Test des indicateurs d'impact avec évaluation de leur faisabilité et de leur pertinence

- Phase D – Réalisation du *dashboard*
 - Novembre 2008 – Mars 2009 : Elaboration de la méthode d'agrégation et de présentation des indicateurs globaux
- Phase G – Utilisation du *dashboard*
 - Janvier – Juin 2009 : Analyse des premiers résultats (Utilisation de la méthode d'agrégation)
 - Janvier - Septembre 2009 : Adaptation des questionnaires d'enquête pour la prochaine mesure
- Phase F – Communication
 - Septembre 2009 : Communication lors de la conférence européenne sur l'*e-government*

2. Pour l'institution publique

- Décembre 2007 : Lancement du projet
- Phase A – Recherche et finalisation des partenariats
 - Décembre – Mars 2008 : Finalisation des partenariats
- Phase B – Préparation des enquêtes
 - Janvier – avril 2008 : Lancement des cahiers des charges pour la réalisation des enquêtes (pour les tâches de collecte des données)
- Phase C – Réalisation des enquêtes
 - Février 2008 : Lancement de l'enquête 2008 auprès des administrations (sur la base de la 1^{ère} enquête Fed-eView/Administration)
 - Mai 2008 : Lancement de l'enquête 2008 auprès des citoyens (sur la base de la 1^{ère} enquête Fed-eView/Citizen)
 - Novembre 2008 : Lancement de l'enquête 2008 auprès des entreprises
- Phase D – Réalisation du *dashboard*
 - Mars 2008 – Septembre 2008 : Développement de l'outil informatique
- Phase E – Alimentation du *dashboard*
 - A partir de juin 2008 : Alimentation du *dashboard* avec les données existantes
- Phase G – Utilisation du *dashboard*
 - Janvier – Juin 2009 : Analyse des premiers résultats (Utilisation de la méthode d'agrégation)
- Phase F – Communication
 - Janvier 2009 : Communication des 1^{ers} résultats
 - Septembre 2009 : Communication lors de la conférence européenne sur l'*e-government*

9. Conditions particulières

a. suggestions pour la composition du comité d'accompagnement

Fedict + ASA + cellules en charge du développement de l'eGov dans les autres niveaux de pouvoir + un expert de la Commission européenne/DG Société de l'Information.

b. clause de confidentialité et droits de propriété intellectuelle

Non pour la méthode, oui pour les données récoltées

c. présence de l'équipe de recherche dans l'institution

Une présence, dont l'intensité est à discuter avec l'équipe scientifique, sera requise au cours du projet