

## Qu'est-ce AVSA 21?

Malgré de nombreux efforts de simplification des processus et d'amélioration des services, il reste encore des opportunités d'améliorations au sein de tous les domaines du gouvernement fédéral. L'accord gouvernemental de 2014 a pour but de réduire la charge administrative de 30%. À côté de cette réduction de la charge administrative, le gouvernement a également formulé l'ambition d'assurer des services de la plus haute qualité et performance possible et le maintien d'un bon rendement qualité/prix.

Le contrat-cadre AVSA 21 a pour but de soutenir les initiatives des services fédéraux en matière de simplification administrative, d'augmentation de l'efficacité et de l'efficacité, du développement organisationnel et de mettre à leur disposition des possibilités d'apprentissage.

- DAV s'apparente au centre de commandement
- Période : 2017-2021
- Entités : cellules politiques, SPF, SPP, ministre de la Défense, IPSS, Police Fédérale, organisation appartenant au pouvoir exécutif et au pouvoir judiciaire

## Quels soutiens offrons-nous?

### 01/ Transformation

Les projets de changements fondamentaux ayant un impact sur les fondations essentielles du gouvernement fédéral: structure, culture, lieu de travail, collaboration entre citoyens, entrepreneurs, fonctionnaires et organisations qui mènent à un impact durable (impact sur la culture et le comportement)

Par exemple, la transformation digitale, les restructurations, la stratégie de développement, le développement de nouveaux business plan, de nouvelles façons de travailler, les plans d'apprentissage, etc.



### 03/ Continuer l'amélioration

Garantir les résultats, "mesurer pour savoir", pensée "lean", innovation, tirer des leçons, etc. dans chaque projet, initiative et processus.

Par exemple. Lean facility management, processus d'innovation, définition et mesure d'indicateurs, business cases, smart working, project/program-based working, gestion de processus, etc.



### 02/ Simplification

Des projets spécifiques visant à simplifier et innover en matière de procédures et de processus tout en étant conforme à la loi Only Once. La simplification vise non seulement des citoyens et des entreprises (y compris des PME), mais aussi le gouvernement lui-même.

Par exemple. Le déverrouillage de la source authentique, l'optimisation des processus, les projets d'e-gouvernement, conseil de gestion de mise en page, smart government, des conseils juridiques, des projets de numérisation, etc.

## Un éventail de projets sont envisageables grâce à AVSA 21

### Soutien sur mesure pour les implémentations "Only Once"

Deloitte assiste DAV dans le suivi de l'implémentation de "Only Once" et informe le conseil des ministres des progrès atteints. Les entités fédérales peuvent elles même utiliser le contrat-cadre afin d'obtenir un accompagnement en matière de la loi « Only Once » (préparation et suivi du plan d'actions, évaluation des formulaires, déverrouillage des sources authentiques, vérification et adaptation de la législation).

## Nos lignes directrices



Large expérience dans le secteur public



Une approche pragmatique durant les projets



Une bonne analyse de la pratique (règles et réglementations, processus de travail, etc.)



Attention particulière portée aux caractéristiques et organisation des services publics



Focus sur la co-création et consultation de toutes les parties concernées, y compris les associations et utilisateurs finaux



Prise en compte des changements qui impliquent des projets de ce type (processus, façon de travailler, culture, etc.)



Expertise par rapport à la réalisation des obligations "Only Once"



Bonne compréhension des leviers de la transformation numérique



Expertise sur la simplification des processus dans une perspective de « chaîne », en se concentrant sur la « customer journey »



### Accompagnements de transformations complexes et projets d'amélioration

Les entités fédérales peuvent aussi bénéficier de ce contrat-cadre pour les accompagnements externes en matière de transformations et projets d'amélioration. Ainsi, Deloitte supporte la réforme des services d'inspection qui doit mener à une meilleure collaboration, coordination et une plus grande vigueur.

## Pourquoi travailler avec nous?

Deloitte et ses partenaires unissent leurs forces pour offrir des services intégrés au cours des projets. Ainsi, les projets peuvent être délivrés sur mesure grâce à l'expertise et l'expérience que nous possédons.



**Erwin De Pue**  
ASA DAV



**Gentil Noens**  
NMI Strategy  
Consultants



**Steven Lambert**  
MCS



**Stef Steyaert**  
Levuur



**Hilde Van de Velde**  
Deloitte

« La simplification des processus et l'optimisation du service est une fonction essentielle de tout gestionnaire de gouvernement. L'usage de l'expertise externe peut être fait au travers du cadre AVSA 21 »

« Nos facteurs de succès communs comprennent entre autre notre vaste expertise dans divers domaines (secteur public, optimisation de l'environnement de travail, « Lean Facility Management », formation et la mise en œuvre de processus participatifs et de co-création, etc.) ainsi que notre approche pragmatique et bottom-up. De plus, notre force réside dans l'équipe multidisciplinaire que nous formons et qui assure la complémentarité de notre expertise et permet ainsi une compréhension et prise en charge rapide des besoins du client. Tout cela nous permet de fournir un conseil orienté résultat avec une attention particulière apportée au transfert de connaissances.»

L'utilisation de méthodes et de techniques innovantes est au cœur de notre approche. Les techniques suivantes permettent de formuler des réponses aux différents défis de manière interactive et innovante:

- "Play to Win"
- Scrum
- Agile
- Smart working toolkit
- Co-creatie
- Simplification lab
- Activity Measurement
- Customer Journey
- CxO lab
- Change by Design
- Engagement barometer
- Learning lab
- Lean lab
- High Impact Session
- Creative Design Thinking
- Deloitte Digital
- Transversale projecten
- Innovation lab
- Smart workplace metingen
- Culture Diagnostic
- Employer branding
- Workplace Doctor

Les contrats-cadres existants sont sur : [www.vereevoudiging.be](http://www.vereevoudiging.be)

**AVSA 17**  
2013-2017

- Soutien IT pour les projets de simplification administrative
- Exécuté par: DXC Technology, Cronos en IBM (cascade)

**AVSA 19**  
2017-2021

- Soutien des ministères du gouvernement fédéral pour la collecte des données via étude de marché
- Exécuté par: GFK Belgium

**AVSA 20**  
2017-2021

- Soutien des ministères du gouvernement pour l'évaluation des coûts liés à la législation, à la mesure de l'impact politique et à l'exécution d'observations d'efficacité et de charge de travail
- Exécuté par: UHasselt

## Plus d'informations?

**Kris Blancke**  
**Eerste contactpunt**  
**DAV**  
+ 32 471 99 99 64  
Kris.Blancke@premier.fed.be

**Hilde Van de Velde**  
**AVSA 21**  
**Deloitte & partners**  
+ 32 497 05 37 25  
hivandevelde@deloitte.com

**Stijn Vandeweyer**  
**AVSA 21**  
**Deloitte & partners**  
+ 32 495 59 49 12  
svandeweyer@deloitte.com

**Nathalie Vandaele**  
**AVSA 21**  
**Deloitte & partners**  
+ 32 497 05 08 60  
nvandaele@deloitte.com



[www.deloitte.com/be/AVSA21](http://www.deloitte.com/be/AVSA21)