



## La Charte du e-Citoyen

- 1. Choix du moyen de communication** - En tant que citoyen, je peux choisir de quelle manière contacter l'administration. L'administration garantit une prestation de services « multi-canaux », c'est-à-dire par le biais de n'importe quel moyen de communication : à un guichet, par courrier, par téléphone, par courrier électronique, par Internet.
- 2. Transparence du secteur public** - En tant que citoyen, je sais où m'adresser pour obtenir des informations officielles et accéder aux services publics. L'administration garantit un service de guichet unique et agit comme une entité homogène, qui oriente le citoyen de manière efficace.
- 3. Vue d'ensemble des droits et des devoirs** - En tant que citoyen, je sais à quels services j'ai droit et à quelles conditions. L'administration veille à ce que mes droits et mes obligations soient transparents en permanence.
- 4. Information personnalisée** - En tant que citoyen, je suis en droit de demander des informations exhaustives, actualisées et pertinentes. L'administration fournit des informations appropriées, axées sur mes besoins.
- 5. Caractère pratique des services** - En tant que citoyen, je peux décider de fournir des données personnelles une fois pour toutes et de recevoir des prestations qui anticipent mes besoins. L'administration indique clairement quelles données elle conserve à mon sujet et n'utilise pas ces dernières sans mon consentement.
- 6. Transparence des procédures** - En tant que citoyen, je peux facilement avoir connaissance des méthodes de travail de l'administration et suivre les progrès réalisés. L'administration me tient informé des procédures qui me concernent par le biais d'un système de suivi.
- 7. Confiance et fiabilité** - En tant que citoyen, je suppose que l'administration est dotée des compétences nécessaires en matière de services électroniques. L'administration garantit la sécurité de la gestion de l'identité et la fiabilité du stockage de documents électroniques.
- 8. Une administration à l'écoute des citoyens** - En tant que citoyen, je peux soumettre des idées d'amélioration et déposer des réclamations. L'administration verse une indemnisation en cas d'erreurs et s'appuie sur les retours d'informations pour améliorer ses produits et ses procédures.
- 9. Responsabilité et études comparatives** - En tant que citoyen, je suis en mesure de comparer, vérifier et mesurer la performance de l'administration. Cette dernière fournit des renseignements de référence sur ses résultats.
- 10. Participation et moyens d'action** - En tant que citoyen, je suis invité à participer au processus de décision et à défendre mes intérêts. L'administration favorise la participation des citoyens et veille à ce que les informations et les instruments nécessaires soient disponibles.