

Mon Permis . Assistance

Présentation



Version	Date	Auteur	Statut	Destinataire
1.0	11/02/26	DMO	Validé	Candidats à l'appel à manifestation d'intérêt

I	Contexte et finalité	2
II	Mission et périmètre	2
III	Usagers et parties prenantes	2
IV	Processus de gestion de l'assistance	4
V	Gouvernance et organisation	4
VI	Gestion des connaissances et FAQ	5
VII	Engagements de service (SLA) et indicateurs (KPI)	5
VIII	Amélioration continue	5

Ce document présente une **synthèse opérationnelle** du système de gestion de *Mon Permis . Assistance*. Il reprend les éléments essentiels relatifs à la mission, au périmètre, à la gouvernance et aux processus clés de *Mon Permis . Assistance*.

I Contexte et finalité

Mon Permis . Assistance constitue le point d'entrée unique pour toutes les demandes liées à la **dématérialisation des permis** d'environnement (PE), d'urbanisme (PUrb) et permis uniques (PU). Cette dématérialisation fait l'objet d'un programme piloté par les SPW ARNE, TLPE et Digital.

Mon Permis . Assistance vise :

- à améliorer l'expérience usagers des acteurs de cette dématérialisation ;
- soutenir la mise en œuvre des outils numériques *Mon Espace* (pour ce qui concerne les formulaires de permis), Déclarations, NOTICe, TWICE, GESPER ;
- assurer une coordination fluide entre les acteurs (SPW, communes, instances d'avis, prestataires et Helpdesk) ;
- venir en support de l'équipe programme.

Il est en train d'être mis en place dans le cadre d'un projet qui a démarré en décembre 2025 et qui se clôture fin mars 2026. L'équipe opérationnelle – qui sera constituée à l'issue de l'appel à manifestation d'intérêt – prendra le relai de l'équipe projet.

II Mission et périmètre

Mon Permis . Assistance prend en charge :

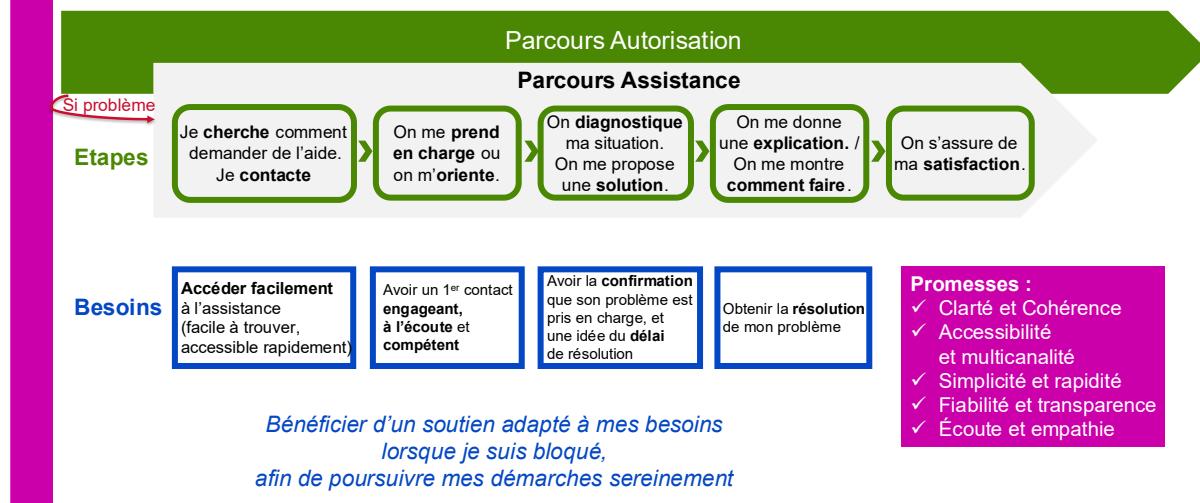
- les requêtes d'information, d'accès et d'assistance fonctionnelle ;
- la transmission d'informations ;
- le signalement et la communication sur les incidents ;
- l'appui à l'équipe de programme *Mon Permis*.

Sont **exclus** de son périmètre : les questions strictement métiers, les demandes sur les outils iMio/Civadis, la résolution des incidents IT ou des problèmes IT complexes (assurée par SPW Digital, RFA ou prestataires).

III Usagers et parties prenantes

Le schéma ci-après représente les principaux éléments (étapes, besoins et promesses) d'un **parcours usagers relatif à une assistance** (de manière générique, quelle que soit la nature de l'assistance). Il s'articule avec le « parcours usagers - autorisation » du demandeur ou avec le « parcours collaborateurs » des autres intervenants (communes, instances d'avis et agents traitants).

« Parcours Assistance » générique

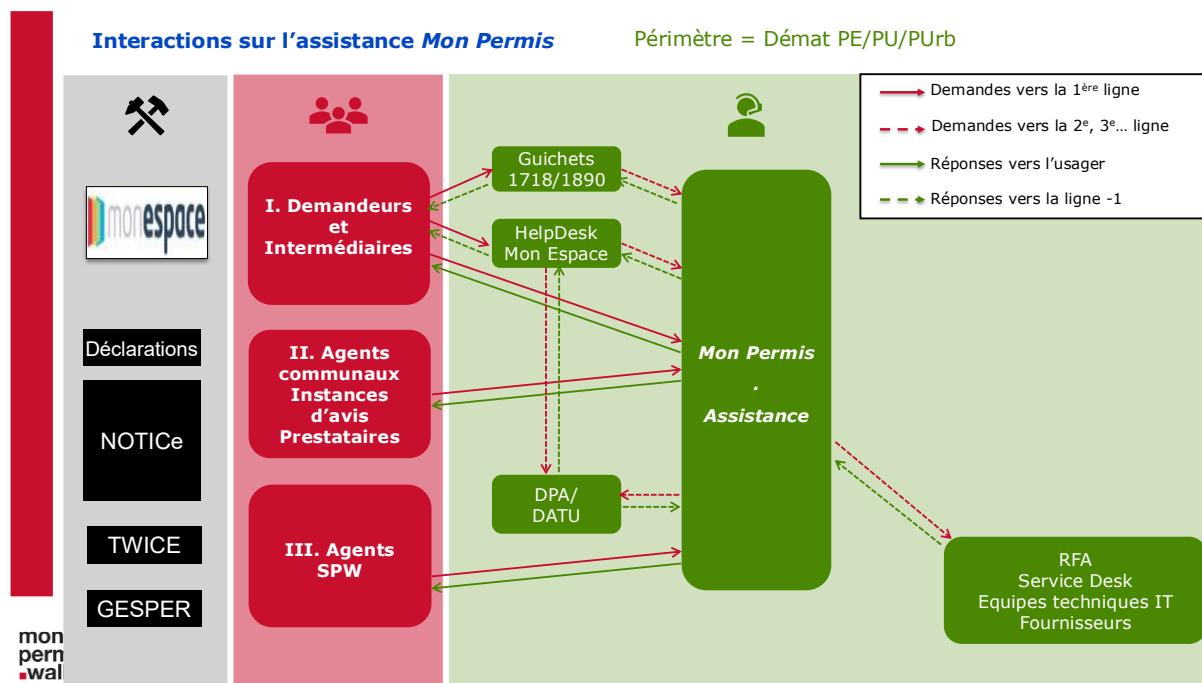


Trois catégories d'usagers sont concernées par *Mon Permis . Assistance* :

- Demandeurs et intermédiaires (via 1718/1890/Helpdesk Mon Espace) ;
 - Communes, instances d'avis externes et prestataires ;
 - Agents SPW (DPA/DATU et instances d'avis internes).

Chaque catégorie d'usagers a ses propres outils.

Le schéma ci-après synthétise les interactions (demandes d'assistance et réponses) sur *Mon Permis*.

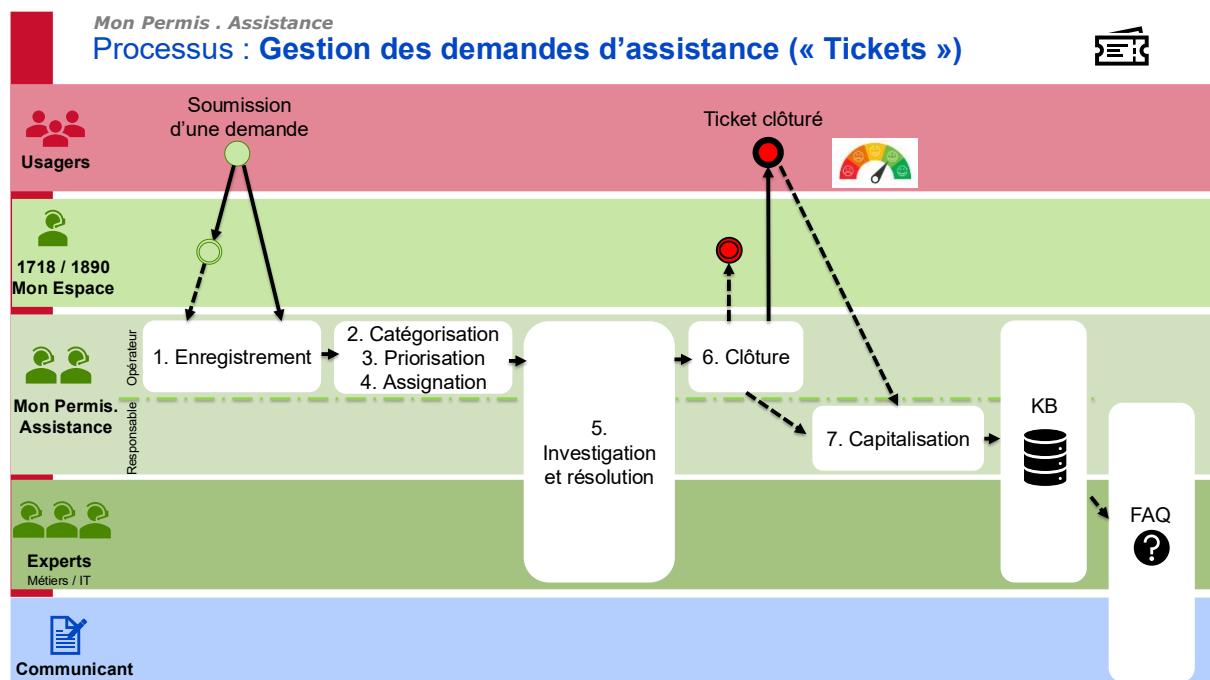


IV Processus de gestion de l'assistance

Le traitement des demandes suit les **étapes du référentiel ITIL** :

1. Enregistrement ;
2. Catégorisation (requête, information, incident) ;
3. Priorisation (matrice impact/urgence) ;
4. Assignation ;
5. Investigation & résolution ;
6. Clôture ;
7. Capitalisation.

Le schéma ci-après synthétise ce processus



Les tickets relatifs aux appels électroniques et aux mails seront gérés dans Jira Service Management.

Mon Permis . Assistance applique une procédure dédiée pour la gestion des incidents majeurs, en coordination avec le Service Desk Digital.

V Gouvernance et organisation

L'équipe opérationnelle comprendra :

- un **responsable** de *Mon Permis . Assistance* ;
- un **opérateur** ;

Le responsable pilotera le traitement complexe, la qualité, le reporting, la revue mensuelle d'assistance, la gestion de la base de connaissance et la FAQ.

L'opérateur assurera le traitement des tickets, la rédaction KB et l'appui opérationnel.

Ce duo sera ponctuellement renforcé par un back-up opérationnel.

VI Gestion des connaissances et FAQ

Mon Permis . Assistance opère une base de connaissances interne (KB) alimentée en continu, ainsi qu'une FAQ publique mise à jour avec le communicant SPW.

Une première version de FAQ Permis d'environnement est déjà disponible : <https://permis-environnement.spw.wallonie.be/home/ressources/faq.html>

VII Engagements de service (SLA) et indicateurs (KPI)

Les **KPI** couvrent l'activité téléphonique, électronique et la productivité opérationnelle.

Les **SLA** internes (phase initiale) incluent :

- Taux de décroché > 60% ;
- Temps moyen de réponse téléphonique < 30 sec ;
- Résolution au premier contact > 50% ;
- Résolution des demandes électroniques < 1 jour ;
- Satisfaction usagers > 80%.

VIII Amélioration continue

Une revue mensuelle d'assistance analyse les performances, identifie les problèmes récurrents, met à jour la base de connaissances, ajuste la FAQ et propose des actions d'amélioration.

Plus d'information ?

David Morelle, Chef de projet *Mon Permis . Assistance*

David.Morelle@spw.wallonie.be