

Chapitre IV : La communication électronique

Ce guide est mis à jour de manière régulière. Pour vous assurer que vous disposez bien de la dernière version, nous vous invitons à consulter le site de l'[ASA](#).

1. Les principes de base

Diverses dispositions légales visent à promouvoir la communication électronique entre les pouvoirs publics et les citoyens et entreprises, notamment en permettant à ceux-ci d'accomplir leurs formalités par voie électronique au moyen de formulaires mis à leur disposition par l'Internet. Ce principe a encore été renforcé par le point 7 de la [Charte pour une administration à l'écoute des usagers](#) approuvée par le Conseil des Ministres du 23 juin 2006 qui prévoit que : « Pour autant que la communication électronique soit autorisée par les dispositions légales, ni les citoyens ni les entreprises ne pourront être contraints à introduire une demande sur papier si la voie électronique est disponible ».

Il s'agit notamment de permettre aux citoyens et entreprises:

- d'accomplir leurs formalités par voie électronique au moyen de formulaires mis à leur disposition par l'Internet ;
- de choisir le canal de communication le plus approprié pour eux grâce à l'adoption par les administrations d'une approche multichannels ;
- d'accéder de manière sécurisée aux applications mises à leur disposition sur Internet et de signer les formulaires de manière électronique ;
- d'utiliser des moyens de paiement mieux adaptés aux types de communication actuels ;
- d'obtenir des informations sur les autorisations accordées par les pouvoirs publics directement sur le Portail fédéral.

Par ailleurs, le chapitre II de la Directive Services 2006/123/CE impose aux Etats membres, d'ici fin 2009, de :

- Simplifier les procédures et formalités d'accès et d'exercice des activités de services visées par la Directive ;
- Permettre aux prestataires de services qui le souhaitent d'effectuer ces procédures et formalités à distance par voie électronique ;
- Offrir une information accessible à distance, claire, conviviale et actualisée aux prestataires et aux destinataires de services ;
- Veiller à ce que ces procédures et formalités puissent être effectuées par l'intermédiaire d'un guichet unique (virtuel et/ou physique) qui doit également pouvoir fournir l'information requise.

2. Les différents types de formulaires

2.1 Introduction

Différentes possibilités existent pour offrir aux citoyens et aux entreprises de remplir leurs formalités de manière électronique, chacune exigeant un niveau de développement plus ou moins poussé. Nous trouvons donc utile de faire un récapitulatif des principaux types de formulaires disponibles actuellement sur le marché.

Nous ne pouvons que vous encourager à choisir, parmi ces formulaires, ceux qui sont les mieux adaptés compte tenu notamment de la spécificité de votre public-cible et de vos possibilités techniques.

Plusieurs types de formulaires peuvent bien entendu coexister d'autant que cela élargit les possibilités pour l'utilisateur. Par exemple, il est conseillé de maintenir le formulaire papier afin d'éviter la fracture numérique.

Mais, quel que soit le type de formulaire choisi, l'important est de veiller à concevoir vos formulaires compte tenu de l'ensemble des principes exposés dans ce guide.

Remarque : la terminologie utilisée par certains peut différer de celle pour laquelle nous avons opté dans ce chapitre. Par exemple, les termes « formulaires électroniques » recouvrent, pour certains, une notion plus large que celle utilisée dans ce guide.

2.2 Base légale

Dispositions légales en vue de promouvoir les formalités par voie électronique

L'article 409, alinéa 2, 1° de la loi-programme du 24 décembre 2002 prévoit que « le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, abroger, compléter, modifier ou remplacer les dispositions légales en vigueur afin de permettre les communications électroniques entre, d'une part, les citoyens et les entreprises et, d'autre part, les pouvoirs publics. A cet effet, Il peut : 1° à côté des procédures administratives actuelles, prévoir l'accomplissement d'une série de formalités et la communication des décisions administratives par voie électronique ».

L'article 410 de la loi-programme du 24 décembre 2002 permet au Roi « de déterminer, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, les modalités selon lesquelles les citoyens et les entreprises peuvent communiquer par voie électronique avec les pouvoirs publics et leur transmettre des documents et des actes sous forme électronique ».

Commentaires

Ces dispositions encouragent les administrations à privilégier la communication par voie électronique avec les citoyens et les entreprises en leur donnant la possibilité d'adapter, par un arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, les dispositions légales en vigueur pour permettre :

- aux citoyens et entreprises d'effectuer les formalités et transmettre des documents et actes par voie électronique selon les modalités à fixer également par arrêté délibéré,
- aux administrations de communiquer leurs décisions par voie électronique.

Concrètement, les administrations sont donc encouragées à développer des formulaires électroniques ou autres, tout en conservant un formulaire papier pour permettre aux citoyens et aux entreprises ne disposant pas encore d'une connexion Internet d'effectuer les formalités requises.

Dispositions légales en vue d'adapter les formulaires conformément au principe de la collecte unique des données

L'article 102, 2° de la loi-programme du 30 décembre 2001 prévoit que le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres et après avis de la Commission de la Protection de la Vie privée : (...) obliger les services publics fédéraux, mentionnés au 1°, à collecter, de préférence par voie électronique, ces données, auprès d'autres services publics fédéraux, mentionnés au 1°, où ces données sont disponibles ; (...)

L'article 409, al. 2, 2° de la loi-programme du 24 décembre 2002 prévoit que le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, abroger, compléter, modifier ou remplacer les dispositions légales en vigueur afin de permettre les communications électroniques entre, d'une part, les citoyens et les entreprises et, d'autre part, les pouvoirs publics. A cet effet, Il peut : (...) adapter les procédures et les formulaires administratifs pour lesquels des données sont déjà disponibles auprès des pouvoirs publics et ne doivent donc plus être fournies par les citoyens ou les entreprises ; (...)

Commentaires

Ces dispositions encouragent les administrations à collecter par voie électronique les données auprès des administrations auprès desquelles ces données sont disponibles et à adapter leurs procédures et formulaires conformément au principe de la collecte unique des données.

Cela peut se traduire concrètement par le développement de formulaires intelligents, de formulaires électroniques ou d'applications prévoyant un lien avec différentes bases de données de telle sorte à compléter automatiquement certaines parties du formulaire avec les données disponibles dans ces bases de données.

Directive 2006/123/CE

L'article 8 de la [Directive 2006/123/CE](#) impose aux Etats membres de permettre aux prestataires de services visés par la Directive d'effectuer à distance par voie électronique les procédures et formalités applicables à l'accès et à l'exercice d'une activité de service.

Commentaires

La transposition de cette Directive nécessitera de développer, d'ici fin 2009, une communication électronique entre les prestataires établis dans un Etat membre de l'Union européenne ou en Belgique et les administrations fédérales, régionales, communautaires et locales belges.

Notons que le chapitre II dans lequel est inséré cet article prévoit également l'obligation :

- de simplifier lesdites procédures et formalités ;
- d'organiser autour de ces procédures et formalités une information claire, conviviale et actualisée ;
- de permettre aux prestataires d'effectuer ces procédures et formalités par le biais d'un guichet unique.

N-B : L'ASA, la CEI au sein du SPF Economie qui pilote les travaux de transposition de la Directive et Fedict, sont chargés d'élaborer des notes d'orientation en vue d'implémenter ce chapitre II de la Directive. Ces notes seront soumises aux différents gouvernements et devront se traduire dans des plans d'actions au niveau de chaque administration.

2.3 Les formulaires papier

Le formulaire papier devrait subsister pour permettre aux entreprises et aux citoyens ne disposant pas encore de l'Internet d'effectuer eux-mêmes leurs formalités.

Avantage

- Le formulaire papier a la confiance du public

Désavantages

- Les données ne peuvent être intégrées dans le back-end
- Il n'offre pas d'aide active pour l'utilisateur

Formulaire papier et collecte unique de données

Tout comme les autres formulaires, le formulaire papier doit être mis en conformité avec les principes énoncés dans ce guide. Il doit, par exemple, respecter le principe de la collecte unique des données : les données disponibles par ailleurs ne devraient pas être demandées sur le formulaire.

Exemple : le formulaire d'enregistrement auprès de l'Agence fédérale de sécurité de la chaîne alimentaire

Afin d'éviter que les opérateurs soumis au contrôle de l'AFSCA ne doivent communiquer une nouvelle fois des données d'identification qu'ils auraient déjà communiquées au registre national des personnes

physiques, dans les registres de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale ou à la Banque-Carrefour des Entreprises, l'AFSCA a inséré dans son formulaire papier le texte suivant :

Pour les particuliers (voir page 1) : « Vous pouvez indiquer ici votre numéro de registre national ou votre NISS (le numéro qui se trouve dans le coin supérieur droit de la carte SIS). Si ce numéro est indiqué, il ne faut pas remplir l'adresse ni communiquer les modifications ultérieures de celle-ci pour autant que cette donnée ait déjà été communiquée à votre commune (ou à une mutualité belge en ce qui concerne les étrangers).

Pour les entreprises (voir page 4) : « Les entreprises qui sont déjà enregistrées auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises en application de la loi du 16 janvier 2003 indiquent ici leur numéro d'entreprise. Si le numéro d'entreprise est mentionné, il ne faut pas remplir les données marquées d'un astérisque (= abréviation, forme juridique, adresse du siège social) ni communiquer les modifications ultérieures de celle-ci pour autant que vous ayez déjà communiqué ces données à la Banque-Carrefour des Entreprises.

2.4 Les formulaires téléchargeables

En attendant d'être en mesure de dématérialiser vos formulaires, il serait intéressant que votre administration permette aux internautes de télécharger le formulaire papier au format PDF, Word ou autre à partir du site de votre administration, du Portail fédéral et/ou du site de l'ASA qui permet d'accéder, à partir d'un point virtuel central, à une grande partie des formulaires des administrations fédérales.

Avantages

- Gain de temps pour l'utilisateur (il ne doit pas attendre que l'administration lui envoie le formulaire par courrier)
- Facilité pour l'utilisateur (un simple clic suffit pour obtenir le formulaire)
- Accessibilité 24/24.

Désavantages

- Les mêmes que le formulaire papier

Exemples de formulaires téléchargeables

Entre autres exemples, le [Portail du SPF Santé publique](#) met à disposition de son public-cible des formulaires téléchargeables (consultez la rubrique « Formulaires »), ce qui présente déjà une simplification administrative puisque les utilisateurs peuvent se procurer plus facilement ces formulaires. Un pas supplémentaire pourrait être fait en faveur de ces utilisateurs en appliquant le principe de la collecte unique des données dans ces formulaires.

Le formulaire papier dont il est question dans l'exemple cité au point 2.3. ci-dessus est téléchargeable à partir du site de l'AFSCA.

2.5 Les formulaires intelligents

Certaines administrations ont conçu des formulaires intelligents qui peuvent être téléchargés, complétés dynamiquement, puis imprimés avant d'être expédiés par courrier traditionnel ou même par mail si la fonctionnalité relative à la signature électronique est intégrée dans le formulaire.

Un formulaire intelligent contient de l'information, corrige certaines fautes, valide ce qui peut l'être et donne un feedback visuel. Il utilise des fonctions de calcul locales qui peuvent être exécutées sans l'intervention du serveur. Il offre moins d'interaction avec le serveur qu'un formulaire électronique.

Un formulaire intelligent peut contenir des fonctionnalités supplémentaires :

- Travail off line et conservation locale des données
- Signature électronique

- Codes barres 2D (avec un maximum de 1800 caractères).
Ce code barre peut être scanné puis transformé en XML.
- Possibilité de joindre des annexes

Technologies actuelles

Les technologies qui sont disponibles actuellement pour concevoir des formulaires intelligents sont (outre AJAX + DHTML) :

Adobe PDF avec XML Form Architecture

Cette technologie est développée par Adobe LiveCycle. L'utilisation est gratuite pour l'utilisateur mais le fournisseur du formulaire doit payer une licence.

L'architecture comprend les couches suivantes :

Data model

- Importe des schémas XML (quelles BD contient quelles données ? Sous quel format ?)
- Génère des validations
- Définit les schémas XML de soumission

Form model

- Etablit une hiérarchie des champs dans le formulaire
- Permet l'utilisation de tableaux dynamiques
- Définit les widgets : texte, nombre, date, bouton, checkbox, radiobutton, image
- Détermine les propriétés des widgets : grandeur, couleur, ...

Event model

- Gère les fonctionnalités : Initialiser, sauvegarder, changer, sortir, calculer, valider, ...
Permet de gérer de manière quasi automatique l'interdépendance entre différents champs (possible par ligne mais pas lorsqu'il s'agit de plusieurs lignes).

Host model

- Accès aux fonctions offertes par le client (sauvegarde locale, dialogue avec l'utilisateur)
- Différents niveaux de formulaires sont possibles moyennant un coût supplémentaire :
 - Reader Extensions qui permettent d'intégrer des webservices,
 - Documents certifiés (intègre le certificat signature électronique de la e-ID)

Layout model

- Contient les informations relatives au layout.

Plus d'information

Information sur les [produits Adobe LiveCycle](#) (site Adobe)

Xforms

Spécifie l'importation et l'exportation de données mais pas le layout

Nécessite de combiner avec d'autres technologies

Ne prévoit pas la signature électronique

Plus d'information

[What are Xforms ?](#) (site xml)

Microsoft InfoPath

Peu de documentation on line

Nécessite une licence

Permet l'intégration des webservices

Ne prévoit pas la signature électronique

Plus d'information

[Les 10 principaux avantages de Microsoft InfoPath 2003](#) (site Microsoft)

Formulaire intelligent et collecte unique des données

Il est possible d'intégrer automatiquement des données provenant d'une base de données externe dans un formulaire intelligent mais ce, uniquement lors du chargement du formulaire.

Par exemple, si l'on veut offrir à un employeur la possibilité de remplir une déclaration relative à plusieurs travailleurs, le formulaire intelligent pourrait afficher les données d'identification de l'employeur reprises de la Banque-Carrefour des Entreprises sur base de son numéro d'entreprise introduit lors de la demande du formulaire mais il ne pourrait pas aller par la suite rechercher dans le registre national des personnes physiques les données d'identification des travailleurs faisant l'objet de la déclaration.

Formulaire intelligent et signature électronique

Il est possible de signer des formulaires PDF Adobe au moyen de la carte d'identité électronique.

Pour pouvoir signer un formulaire Adobe au moyen de la signature électronique, le citoyen doit installer un lecteur de carte et le certificat « signature électronique » sur son PC.


Celui qui veut vérifier la validité d'une signature électronique apposée sur un document PDF doit ajouter dans son Adobe Reader la clé publique du certificat de l'administration belge.

Plus d'information

[Installation du certificat de l'administration belge](#) (site Adobe – disponible uniquement en néerlandais).

[Démonstration avec commentaire oral sur la manière de signer un formulaire PDF Adobe](#) (site Adobe)

Avantages du formulaire intelligent

- Possibilités d'affichage avancé (souvent WYSIWYG)
- Peut être utilisé on-line et off-line
- Interactif
- Validation des données mais cette validation est partielle
- L'utilisateur dispose d'une aide pour les zones importantes
- La déclaration contient moins d'erreurs et elle est plus lisible.
- Le formulaire est accessible 24h/24
- Un grand contrôle sur le lay out
(Tandis que l'HTML est susceptible de s'afficher différemment à l'écran selon l'équipement informatique de l'utilisateur)
- Un haut degré de sécurité
(Les documents PDF peuvent être rendus inviolables. Il est possible d'en empêcher toute reproduction ou toute modification.)
- Une parfaite imprimabilité
(A la différence du HTML, qui ne permet pas un contrôle total sur l'impression)
- Une large compatibilité
(Le plug in gratuit permettant de lire les documents PDF)
- Un degré élevé d'interactivité
(Les fichiers PDF peuvent contenir des hyperliens de navigation, mais permettent aussi la création de formulaires électroniques dynamiques)
- Une aide contextuelle
(Intégrés à certains endroits de certains formulaires, de petits boutons "info" interactifs  permettent d'obtenir une aide contextuelle)
- Adobe est gratuit pour l'utilisateur, multiplateforme et bien distribué (90 % de taux de pénétration en Belgique)

N-B : certains de ces avantages sont propres aux formulaires PDF d'Adobe

Désavantages du formulaire intelligent

- Exige plus de l'ordinateur de l'utilisateur (par exemple, en ce qui concerne Adobe, l'utilisateur doit disposer de la version exigée d'Adobe Acrobat Reader).
- Le timestamping étant celui de la machine, il peut être incorrect.
N-B : il existe des sociétés qui font de la certification de timestamping.
- Certains développeurs préfèrent une architecture ouverte (Java).

Quelques points d'attention

- Tenir compte de l'environnement lors du développement.
- Danger : la complexité grandit lentement et non de manière abrupte et il est difficile de conserver une vue d'ensemble.
- Le fait notamment de travailler off line a pour conséquence de faire expirer la session.
- Conflit avec le module d'authentification du Portail fédéral (pour éviter cela, il est possible d'envoyer un http GET pour recevoir un formulaire à uploader mais cela présentent des inconvénients par rapport aux messages d'erreurs et les corrections par le serveur qui n'arrivent pas dans le formulaire d'origine).

Sources

- Session d'information de la Smals du 24 octobre 2006 « Intelligente formulieren » par Philippe Crama.
- Site www.finform.fgov.be
- Etudes internes à l'ASA

Exemples de formulaires intelligents

Le SPF Finances propose des formulaires intelligents en format PDF sur son [site Finform](http://www.finform.fgov.be). FINFORM a pour objet la publication sur l'Internet de plusieurs centaines de formulaires multilingues provenant de toutes les administrations du SPF Finances (AFER, Recouvrement, ACED, Pensions, etc.). Dans un premier temps, son but est d'aider l'utilisateur, de contrôler certaines valeurs rentrées et imprimer des formulaires plus lisibles que la version manuscrite.

2.6 Les formulaires électroniques

Les formulaires électroniques (HTML statique) permettent à une entreprise ou à un citoyen d'effectuer une formalité on line.

Formulaire électronique et collecte unique de données

- Un formulaire électronique peut être relié en temps réel avec différentes bases de données externes permettant un remplissage automatique de certaines données et l'application de manière idéale du principe de la collecte unique des données.
- Pour reprendre l'exemple de la déclaration d'un employeur relative à ses travailleurs, cité dans la partie « Les formulaires intelligents » ci-dessus, un formulaire électronique permettrait non seulement d'afficher, sur base du numéro d'entreprise, les données d'identification de l'employeur reprises de la Banque-Carrefour des Entreprises qui sont nécessaires dans le cadre de cette formalité : données d'identification de l'entreprise et/ou de ses unités d'établissement, codes NACE, fonctions juridiques, qualités (« entreprise commerciale », « inscrit à la TVA », « employeur ») mais pourrait également aller rechercher dans le registre national des personnes physiques les données d'identification de chacun des travailleurs faisant l'objet de la déclaration et d'autres données jugées utiles dans d'autres bases de données.

Avantages du formulaire électronique

- Technologie stable et connue

- Formulaire accessible 24/24
- Formulaire interactif
- Contrôles intégrés qui empêchent l'envoi de données erronées et/ou incomplètes (messages erreurs). Ces contrôles sont plus poussés que sur un formulaire intelligent.
- Validation
- Aides contextuelles
- Peuvent être envoyés en ligne après signature électronique.
- Permet l'intégration automatique des données dans la base de données de l'administration et supprime ainsi un travail de réencodage fastidieux.

Désavantage du formulaire électronique

- Nécessité de le remplir on-line
- Dépend d'un serveur.
- Demande beaucoup de temps de développement.
- Exige une technologie poussée.

Exemples de formulaire électronique

Le SPF Finances a développé un formulaire électronique pour la déclaration de commencement d'activité TVA (e604a) qui a été mis à la disposition des guichets d'entreprises. Ce formulaire va notamment rechercher dans la Banque-Carrefour des Entreprises les données d'identification de l'entreprise et de l'unité d'établissement qui correspond au siège administratif.

2.7 Les applications personnalisées

Les applications personnalisées offrent à l'utilisateur un service personnalisé sur base de son profil. Elles peuvent regrouper différentes procédures relevant de services, voire d'administrations différentes. Seules les données utiles à un service ou une administration lui sont envoyées.

Application personnalisée et collecte unique de données

Ce qui a été dit au sujet des « Formulaires électroniques » vaut également pour les applications.

Avantages d'une application personnalisée

- Adaptée aux besoins spécifiques de l'utilisateur
- Possibilités avancées d'affichage (parfois WYSIWYG)
- On line et off line
- Interactif
- Intelligence très poussée.

Désavantages d'une application personnalisée

- Entretien et implémentation sur différentes plates-formes
- Distribution
- Actualisation impossible si pas suffisamment modulaire
- Demande un engagement fort des acteurs par rapport à un projet centralisateur

Exemple d'application personnalisée

L'application DEUS (Déclaration électronique unique starters) qui avait été développée par FedICT et l'ASA pour les entreprises du secteur Horeca et du secteur des intermédiaires de crédit était une application personnalisée disponible sur le Portail fédéral.

Cette application regroupait l'ensemble des procédures propres à ces secteurs d'activités. Elle allait rechercher dans la Banque-Carrefour des Entreprises les données d'identification de l'entreprise et/ou de

ses unités d'établissement ainsi que les activités (codes NACE) déclarées par cette entreprise. Ces informations étaient intégrées dans le volet d'identification commun.

Sur base de ces informations (notamment des codes NACE), l'application faisait une pré-sélection des formulaires applicables à cette entreprise.

Après remplissage des formulaires par l'utilisateur, ceux-ci étaient envoyés par voie électronique à chacune des administrations concernées, celles-ci ne recevant que les données les concernant.

L'application DEUS présentait les points forts suivants :

- Un outil d'avant-garde
- Un outil intégré
- Un essai de fédérer diverses administrations autour d'un projet commun
- Une volonté de promouvoir et d'utiliser au maximum les outils mis en place (Banque-Carrefour des Entreprises, User management, ...)

Néanmoins, il a été décidé de retirer cette application du Portail fédéral car, à côté de ces avantages indéniables, elle présentait également les inconvénients suivants :

- L'application DEUS s'inscrivait dans un schéma centralisateur propre aux débuts du Portail fédéral alors que le Portail suit à présent un schéma décentralisateur. L'engagement des acteurs, condition sine qua non pour développer ce type d'application, n'était de ce fait plus assuré.
- Bien que cela ait été demandé par FedICT et l'ASA dans l'analyse fonctionnelle, l'application DEUS n'avait pas été développée de manière suffisamment modulaire, ce qui rendait son actualisation compliquée. Or, entre-temps, l'une des procédures a été supprimée (la taxe de patente) et une autre modifiée (la demande d'autorisation pour la fabrication et la vente de denrées alimentaires qui a été intégrée dans la procédure unique de l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire).
- La DEUS s'appuyait sur des outils non encore arrivés à maturité (au moment de sa conception, la BCE n'était pas encore opérationnelle).
Le niveau de sécurité était trop élevé et user management inadéquat (utilisateur dirigé vers le Portail de la Sécu !!!)

2.8 La transmission de fichiers

Les entreprises ou intermédiaires qui doivent effectuer beaucoup de déclarations peuvent envoyer celles-ci au moyen d'avis structurés. Cette transmission s'opère par voie de transfert de fichiers (file transfer.)

Cette possibilité est utilisée notamment :

- dans le secteur de la sécurité sociale : [formulaire de contact](#)
- par le SPF Finances : Edivat

2.9 Les formulaires en pratique

Le choix du type de formulaire dépend notamment des éléments suivants :

- **L'importance numérique de votre public-cible** : un groupe-cible important numériquement justifie de mettre en œuvre des moyens importants. Par exemple : il était justifié de mettre des moyens importants pour développer un formulaire intelligent pour la déclaration des impôts des personnes physiques (Tax-on-web).
- **La spécificité de votre public-cible** : degré d'instruction, degré d'informatisation, etc ...
- **Le type d'accès aux différentes sources authentiques** le plus approprié pour votre service (simple consultation des données, utilisation de webservices, ...) Ce choix dépend des données dont vous souhaitez disposer, de vos capacités techniques, de votre budget, du type de soutien disponible, etc.

- **La manière dont vous traiter les données reprises sur un formulaire (back end)** : ces données sont-elles intégrées dans une base de données ? Quel est le type de cette base de données ?
- **Les canaux** que vous souhaitez utiliser. Ces formulaires devraient idéalement être accessibles par différents canaux.
- **La convivialité du formulaire** : une application personnalisée n'est pas toujours plus simple à remplir que d'autres types de formulaires. En effet, pour construire une application personnalisée, il faut suivre une logique informatique séquentielle alors que le cerveau humain peut réaliser différentes tâches en même temps.
- **Les possibilités d'aide en ligne** offertes par les formulaires intelligents, les formulaires électroniques et les applications personnalisées.
- etc ...

Etre à la fois réaliste et ambitieux ...

Bien sûr, l'idéal consiste à développer un formulaire électronique et dans certains cas, une application personnalisée, qui permettent :

- de réaliser pleinement le principe de la collecte unique des données en allant rechercher en temps réel, dans les bases de données ad hoc, les données déjà disponibles. Par exemple, les données d'identification d'une entreprise ou d'une personne grâce à un lien vers la Banque-Carrefour des Entreprises, du registre national des personnes physiques ou des registres de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale,
- de signer le formulaire de manière électronique et de le renvoyer on-line,
- et d'intégrer les données du formulaire directement dans les bases de données de l'administration.

Mais cette solution ne serait pas très efficiente si le public-cible auquel est destiné le formulaire est de taille restreinte. Dans ce cas, on optera plutôt pour une version moins évoluée de formulaire (un simple formulaire papier qu'il devrait être possible, par ailleurs, de télécharger sur Internet ou, le cas échéant, un formulaire intelligent).

Plusieurs types de formulaires peuvent bien entendu coexister.

3. La communication multichannels

3.1 Introduction

Il est important de garantir une accessibilité optimale de vos formulaires en adoptant une approche « multichannels ». Différents canaux pour l'envoi d'un formulaire devraient dès lors être prévus : à l'adresse physique de votre administration (par courrier ou par fax), sur le site de votre administration et par l'intermédiaire de points de contacts uniques.

A cet égard, il y a lieu de souligner que la volonté politique est de privilégier les points de contact uniques, tant virtuels que physiques.

En ce qui concerne les entreprises commerciales, les guichets d'entreprises agréés jouent déjà le rôle de guichet physique unique pour leur inscription en cette qualité à la BCE.

La volonté politique est d'élargir le rôle de ces guichets aux autres procédures imposées par les administrations fédérales, d'autant que l'Union européenne pousse les Etats-membres dans la direction du guichet unique. En effet, l'article 6 de la directive Services 2006/123/CE prévoit qu'un prestataire de services devra pouvoir accomplir, d'ici fin 2009, toutes les formalités et procédures relatives aux activités de services (accès et exercice) par l'intermédiaire d'un guichet unique.

Mais ce guichet unique peut également être virtuel. C'est ainsi que le Portail fédéral offre déjà toute une série de services en ligne, ce qui permet aux citoyens et aux entreprises qui le souhaitent de remplir eux-mêmes leurs formalités en ligne.

3.2 Adresse physique de l'administration compétente

Il nous semble nécessaire de conserver la possibilité pour l'utilisateur de contacter directement l'administration concernée.

Nous vous suggérons cependant d'éviter de demander aux utilisateurs de se déplacer ou d'écrire pour obtenir des formulaires. Privilégiez plutôt le téléphone ou le fax.

En ce qui concerne le renvoi des formulaires, allégez, si nécessaire, la procédure en vigueur. Par exemple, si la procédure actuelle prévoit un envoi recommandé ou un déplacement, il serait intéressant d'examiner si un simple envoi par courrier ou par fax ne suffit pas.

3.3 Site de l'administration compétente

L'Internet étant de plus en plus utilisé par les ménages et les entreprises belges, il est recommandé de mettre à la disposition des utilisateurs des formulaires téléchargeables, intelligents et/ou électroniques sur le site de votre administration.

Ce service a l'avantage d'être accessible 24H/24 et évite tout déplacement. En outre, au plus le formulaire est perfectionné (fonctions d'aide, pré-remplissage des données d'identification, ...), au plus il permet aux utilisateurs d'épargner un temps précieux.

Les formulaires ne prévoyant pas la signature électronique (par exemple, les formulaires téléchargeables) doivent continuer à être envoyés par courrier. Si cela est possible, remplacez les envois recommandés par un envoi simple.

Par contre, les formulaires qui intègrent la signature électronique ou les formulaires qui ne doivent pas être signés peuvent être renvoyés on-line.

3.4 Les points de contact uniques virtuels

Le portail fédéral

Le Portail fédéral a pour objectif de constituer une seule porte d'entrée pour les citoyens et les entreprises vers les informations de l'ensemble des administrations fédérales et vers leurs services en lignes.

Le fait de pouvoir accéder ainsi à l'ensemble de l'information et des services en lignes simplifie grandement la tâche de l'utilisateur.

Nous ne pouvons dès lors que vous encourager à offrir la possibilité à l'utilisateur d'accéder à vos informations et services en ligne à partir du Portail fédéral www.belgium.be (Services en ligne du volet « Entreprises » ou « Citoyens », selon le public-cible). Pour ce faire, vous devez vous adresser au fonctionnaire de votre administration qui est chargé d'uploader les informations sur le Portail ou au portalteam@belgium.be. De nombreux services en ligne sont déjà accessibles à partir du Portail fédéral.

Ici aussi, la Directive Service 206/123/CE aura un impact puisque l'article 7 de celle-ci impose aux Etats membres d'offrir une information claire, conviviale et actualisée à partir d'un point de contact unique. Une plus grande collaboration entre les Portails des différents niveaux de pouvoir ou la création d'un Portail dédié au groupe-cible visé par la Directive et co-géré par les différents niveaux de pouvoir pourraient être envisagés.

Les Portails relatifs à un domaine spécifique

Toute une série de secteurs ont leur Portail spécifique. Si vous appartenez à l'un de ces secteurs, n'hésitez pas à demander l'affichage de votre formulaire ou de votre application sur ce Portail.

Exemples

- Le [Portail de la Sécurité sociale](#) qui offre un accès centralisé à tous les services en ligne de la sécurité sociale.
- Le [Portail du SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement](#) qui offre un accès centralisé aux informations relevant de sa compétence (chaîne alimentaire, soins de santé, médicaments, animaux et végétaux, environnement).
- Le site « [autravail.be](#) » donne un aperçu des avantages et des primes auxquels un travailleur et son employeur peuvent prétendre et ce pour tous les niveaux de pouvoir.
- Le portail national « [aarhus.be](#) » a pour ambition de donner au public une information de première ligne sur la convention d'Aarhus et les droits qu'elle confère (accès à l'information, participation au processus décisionnel et accès à la justice). La rédaction de ce site est coordonnée par le Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement. Les informations qu'il contient sont publiées en collaboration et concertation entre le SPF et les différentes autorités régionales compétentes la DGRNE pour la Région wallonne, Bruxelles Environnement-IBGE pour la Région de Bruxelles-Capitale et Département Leefmilieu, Natuur en Energie pour la Région flamande.

Les moteurs de recherche

Afin d'augmenter l'accessibilité de leurs formulaires et/ou applications, certaines administrations référencent également ceux-ci sur les moteurs de recherche.

Exemple

L'Office des vacances annuelles a référencé son application COVA (consultation du pécule de vacances pour les ouvriers et les artistes) sur Google.

3.5 Les points de contacts physiques

En ce qui concerne les entreprises, les guichets d'entreprises agréés jouent déjà le rôle de guichet physique unique pour l'inscription des entreprises commerciales en cette qualité à la Banque-carrefour des entreprises.

L'article 43 de la loi du 16 janvier 2006 sur la BCE prévoit que ces guichets peuvent également effectuer les formalités administratives vis-à-vis de toutes les administrations fédérales.

L'objectif de ces mesures est de simplifier la vie des entreprises et d'accélérer la création d'une entreprise.

Pour atteindre cet objectif, il est recommandé aux administrations qui imposent des formalités aux entreprises de leur donner la possibilité d'introduire leur demande d'autorisation, agrément, ... à partir du guichet d'entreprise agréé de leur choix moyennant une rétribution fixée librement par chaque guichet d'entreprises.

Pour pouvoir introduire une demande en lieu et place d'une entreprise, le guichet d'entreprises doit disposer d'une procuration écrite mentionnant les formalités pour lesquelles la procuration est donnée et la déclaration que l'intéressé a été suffisamment informé du prix de la prestation de service (arrêté royal du 26 juin 2003 relatifs aux formalités administratives vis-à-vis des administrations fédérales, effectuées par les guichets d'entreprises agréés).

Les guichets peuvent être invités également à conserver une copie papier de la déclaration effectuée pour compte de l'entreprise.

Si vous souhaitez mettre votre procédure à la disposition des guichets d'entreprises, il vous est conseillé de prendre contact avec la DG Politique PME du SPF Economie qui, dans le cadre de ses missions de surveillance des guichets d'entreprises agréées, organise des réunions mensuelles avec ceux-ci.

Enfin, le rôle de ces guichets uniques devra être revu dans le cadre de la mise en oeuvre de l'article 6 de la Directive Services qui impose aux Etats membres de veiller à ce que les prestataires belges et UE puissent accomplir, par l'intermédiaire de guichets uniques, les procédures et formalités nécessaires à l'accès et à l'exercice des activités de services, s'ils le souhaitent.

Base légale

L'article 33, § 1er de la loi du 16 janvier 2003 portant création d'une Banque-Carrefour des Entreprises, modernisation du registre de commerce, création de guichets-entreprises agréés et portant diverses dispositions prévoit que « toutes les entreprises commerciales et artisanales sont tenues avant de démarrer leurs activités de se faire inscrire dans cette qualité à la Banque-carrefour des entreprises auprès du guichet d'entreprises de leur choix ».

L'article 43 de la même loi stipule que (...) les guichets d'entreprises doivent remplir les missions suivantes : (...) 3° effectuer les formalités administratives vis-à-vis de toutes les administrations fédérales selon les modalités fixées par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres.

L'arrêté royal du 26 juin 2003 relatif aux formalités administratives vis-à-vis des administrations fédérales effectuées par les guichets d'entreprises agréés prévoit une procuration et un paiement.

Article 6 de la [Directive 2006/123/CE](#) sur les services.

Exemple de formulaire mis à la disposition des guichets d'entreprises

Le formulaire électronique pour la déclaration de commencement d'activité TVA (e604a) développé par le SPF Finances, en collaboration avec l'ASA, a été mis à la disposition des guichets d'entreprises à partir du Portail fédéral.

3.6 La communication multichannel en pratique

Le choix du canal dépend notamment de la spécificité de votre public-cible (degré d'instruction, degré d'informatisation, entreprises, citoyens et du type de formulaire que vous souhaitez développer.

Quelques suggestions :

- Evitez si possible de demander à l'entreprise ou au citoyen de se déplacer vers un bureau de l'administration.
- Contentez-vous du renvoi d'un formulaire par simple courrier plutôt que d'un envoi recommandé.
- Privilégiez la communication électronique.
- Utilisez les points de contact centralisés virtuels (Portail fédéral, ASA ou portails spécifiques) et les points de contacts centralisés physiques (guichets d'entreprises agréés).

4. La publicité aux tiers

Actuellement, la publicité vis-à-vis des tiers des autorisations/agréments se fait essentiellement via une publication au Moniteur belge. Cela oblige les intéressés à consulter des listes parfois longues et, dans certains cas, des éditions différentes du Moniteur belge.

Afin de faciliter cette prise de connaissance, vous êtes encouragés à remplacer ce type de publicité par les possibilités qui sont offertes via le Portail fédéral.

4.1 Base légale

L'article 409, 2^e alinéa, 4^o de la loi-programme 24.12.2002 prévoit que le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, (...) adapter les règles actuelles en matière de publicité et de publication de certaines décisions administratives aux possibilités qui sont offertes via le portail fédéral.

4.2 La publicité au tiers en pratique

Autorisations/agréments liés aux personnes physiques

Il est possible de remplacer la publication au Moniteur belge ou tout autre type de publicité actuel en publiant les informations relatives aux autorisations/agréments octroyés par votre administration sur le Portail fédéral ou sur le site de votre administration avec un lien direct (deeplinking) à partir du Portail fédéral vers ces informations.

Selon les besoins, vous pouvez afficher une liste des personnes ayant obtenu un agrément ou développer une application permettant de rechercher les données relatives à une personne déterminée.

Exemple (sur le site du SPF Economie):

[Liste des géomètres-experts francophones](#)
[Application pour trouver un géomètre-expert en particulier](#)

Autorisations/agréments liés aux entreprises

Il est possible de remplacer la publication au Moniteur belge des autorisations/agréments ou tout autre type de publicité actuel :

1. soit en publiant les informations relatives aux autorisations/agréments octroyés par votre administration sur le Portail fédéral ou sur le site de votre administration avec un lien direct (deeplinking) à partir du Portail fédéral vers ces informations. Selon les besoins, vous pouvez afficher une liste des entreprises autorisées ou une application permettant de rechercher les données relatives à une entreprise déterminée.
 Exemple (sur le site de la Direction Sécurité privée du SPF Intérieur): [Liste des entreprises de gardiennage autorisées.](#)
2. soit en introduisant ces informations dans la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) au niveau des qualités, ce qui permettra à un utilisateur de vérifier au moyen du [BCE Public Search](#) (= interface qui permet au grand public de consulter certaines données de la BCE) si une entreprise en particulier détient bien une autorisation dans le domaine qui l'intéresse.

Pour déterminer la manière la plus efficace/efficiente parmi les deux solutions proposées de réaliser la publicité de vos autorisations/agréments, nous vous suggérons de tenir compte des avantages et inconvénients de la 2nde option consistant à utiliser la BCE comme moyen de publicité aux tiers pour les autorisations/agréments.

Avantages de la BCE

- Le BCE Public Search permet de centraliser les informations relatives à l'ensemble des autorisations/agrément, ce qui constitue un avantage indéniable pour les utilisateurs.
- Le BCE Public Search permet de rechercher des informations sur une entreprise spécifique (sur base de son n° entreprise ou de sa dénomination), ce qui constitue un autre avantage pour les utilisateurs.

Inconvénients de la BCE

- Le BCE Public Search affiche uniquement les qualités actives. Par conséquent si la publicité que vous devez faire par rapport à vos autorisations/agrément doit comporter d'autres données (date de cessation d'une autorisation, informations supplémentaires par rapport à ces autorisations/agrément, ...), il est conseillé alors de choisir la 1^{ère} solution, à savoir une liste ou une BD sur votre site, consultable également à partir du Portail fédéral.
- Il n'est actuellement pas prévu d'introduire dans la BCE des qualités au niveau des unités d'établissement. Par conséquent, si vos autorisations/agrément se rattachent à ce niveau, il est conseillé de choisir la 1^{ère} solution ou de contacter le service de gestion de la BCE pour demander s'il serait possible d'introduire vos qualités au niveau des UE.
- Il faut tenir compte du fait que l'introduction de vos autorisations/agrément dans la Banque-Carrefour des Entreprises nécessitera de votre part un investissement puisqu'il vous faudra uploader les agrément existants dans la BCE et veiller à mettre ces données à jour de manière régulière (si possible en temps réel). Cet inconvénient est cependant contrebalancé par le fait que cette solution vous évitera de développer une application propre.
- Si vous souhaitez opter pour l'introduction de vos autorisations/agrément dans la BCE, contactez le service de gestion de la Banque-Carrefour des Entreprises. L'ASA est bien entendu prête à documenter et à appuyer votre demande auprès du service de gestion de la Banque-Carrefour des Entreprises, si nécessaire.