

Banque-Carrefour des entreprises (BCE)

La Banque-Carrefour des entreprises (BCE) est une banque de données créée auprès du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie. Elle reprend toutes les données de base des entreprises et de leurs unités d'établissement, enregistrées au moyen d'un numéro unique d'entreprise. Cette banque vise à simplifier les procédures administratives pour les entreprises grâce à la collecte unique des données et à une organisation plus efficace des services publics. Le service de gestion de la BCE, un service créé au sein du service d'encadrement ICT du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, conserve les données, les met à disposition et en surveille la qualité.

Dans son audit de la BCE, la Cour des comptes répond à deux questions :

1. Le cadre institutionnel et organisationnel garantit-il la qualité du fonctionnement de la BCE ?
2. La BCE atteint-elle les objectifs qui lui ont été assignés ?

En réponse à la première question d'audit, la Cour des comptes constate que le cadre institutionnel et organisationnel n'offre pas encore de garanties suffisantes pour assurer un fonctionnement de qualité de la BCE.

Selon l'opération, la forme juridique et les activités, les entreprises doivent contacter des organismes différents (dénommés « initiateurs ») pour introduire des données. La procédure est complexe. Le service de gestion n'est pour ainsi dire pas habilité à évaluer ces initiateurs et ne dispose pas d'instrument pour orienter leur fonctionnement.

La réglementation définit de manière stricte les données qui doivent figurer dans la BCE ainsi que les instances chargées d'introduire et de corriger ces données. Il serait préférable que seuls les grands principes soient définis dans la loi et que les modalités et responsabilités soient décrites dans des conventions passées avec les gestionnaires de données et les initiateurs. Une réglementation ainsi assouplie offrirait une marge de manœuvre plus grande au service de gestion pour optimiser l'organisation de la BCE et la qualité des données.

L'usage des applications de saisie électronique n'est pas encore assez répandu. La Cour des comptes recommande de les développer au maximum et d'encourager, voire d'imposer, leur utilisation. L'e-dépôt pour les notaires en est un exemple. Les applications électroniques comportent toutefois aussi un risque accru au niveau de la qualité des données. Le service de gestion doit examiner, en concertation avec les gestionnaires de données et les initiateurs, dans quelle mesure il est nécessaire d'enregistrer des données dans la BCE et/ou de les contrôler davantage. La Cour recommande aussi d'examiner dans quelle mesure les obstacles à la saisie correcte et dans les délais des informations dans la BCE pourraient être aplanis (par exemple, les frais d'enregistrement à payer par les entreprises).

Les services publics ne savent pas qu'ils doivent signaler les erreurs constatées dans la BCE et déclarent que la procédure pour ce faire est méconnue, imprécise ou fastidieuse. Le service de gestion enregistre de manière adéquate les erreurs qu'il traite lui-même. Il en assure également le suivi, mais pas pour celles à corriger par d'autres initiateurs. Il n'y a, pour le moment, pratiquement aucune vue de l'étendue, de la nature ni du traitement des données erronées.

Le service de gestion a entrepris plusieurs actions pour améliorer la qualité des données en collaboration avec les initiateurs. Ces actions ont eu l'effet escompté et doivent être poursuivies en concertation avec les gestionnaires de données, les initiateurs et les utilisateurs. Il s'agira néanmoins de mettre à disposition les moyens requis à cet effet.

Il convient de rappeler aux entreprises leur responsabilité quant à la qualité des données qui figurent dans la BCE. L'entrepreneur assume les conséquences de la non-introduction ou de l'introduction tardive ou erronée de données. S'il ne donne pas suite à la demande de correction et que la BCE doit y procéder d'office, cette dernière doit appliquer les sanctions existantes. Un arrêté royal doit encore définir les modalités d'inscription et de modification d'office.

En réponse à la deuxième question d'audit, la Cour des comptes conclut que les objectifs de simplification administrative en faveur des entreprises, d'amélioration de l'efficacité des services publics et d'incitation à utiliser et à réutiliser les informations publiques ne sont pas totalement atteints.

L'audit montre que les services et organismes publics fédéraux et régionaux utilisent de nombreuses autres sources de données, parce que les informations ne sont pas toutes disponibles ou ne le sont pas à temps dans la BCE.

Un service public ne peut pas demander des données qui figurent déjà dans la BCE à une entreprise. Ce principe de collecte unique de données (« *only once* ») est très difficile à faire respecter. La BCE a certes réduit la charge administrative pour les entreprises, mais elle ne l'a pas supprimée complètement. Cette situation relève en partie de la responsabilité des entreprises. Si elles ne font pas en sorte que les données qu'elles introduisent dans la BCE correspondent à la réalité, les services publics ne peuvent pas appliquer le principe du « *only once* » et doivent donc les interroger.

Afin de favoriser l'utilisation des données de la BCE, le service de gestion a développé toute une série d'applications pour les rendre accessibles aux différents utilisateurs. Il a surtout élaboré des applications publiques. Sauf dans le cas de l'application web Public Search, l'utilisation demeure en général très limitée. Cela pourrait s'expliquer par leur caractère peu connu, leur contenu limité, ou encore leur mode de consultation ou le côté payant de certaines données. Les applications destinées aux services publics et leur utilité pour l'organisation de ces derniers sont aussi méconnues. Les utilisateurs sont généralement très satisfaits de l'assistance apportée par le service de gestion de la BCE.

Le service de gestion doit analyser dans quelle mesure tant les applications destinées aux services publics que les applications publiques doivent être améliorées ou adaptées. Il doit mieux informer les entreprises et l'ensemble des utilisateurs quant au contenu, aux applications et aux avantages de la BCE. Il doit aussi mettre en avant le rôle que les utilisateurs peuvent jouer dans l'amélioration de la qualité de la BCE. Il convient en particulier d'insister auprès des services publics sur l'application du principe du « *only once* » et sur l'obligation de signaler les erreurs.