



AVIS A.1264

SUR LE PROJET DE « GUICHET UNIQUE ENTREPRISES »

ADOPTÉ PAR LE BUREAU DU CESW LE 25 JANVIER 2016

2016/A.1264

1. Préambule

Le projet de création d'un guichet unique virtuel vise à proposer, à terme, à l'entreprise et au porteur de projets un accès aisé à l'ensemble de ses démarches et sources d'information en adoptant la logique d'un guichet unique virtuel qui privilégie la construction et l'exploitation de sources de données authentiques et qui rend invisible la complexité administrative, réelle ou perçue comme telle par l'entreprise, tout en garantissant l'unicité et la cohérence du contenu proposé et de l'expérience utilisateur, quel que soit le canal de consultation utilisé.

Le projet associe les différentes parties prenantes à l'initiative du guichet unique, toutes considérées à la fois comme bénéficiaires finaux et contributeurs : entreprises et porteurs de projets, acteurs institutionnels, sans oublier les professionnels (opérateurs) de l'accompagnement.

Ce projet de guichet unique « entreprises » ne se limite pas aux seules matières traitées par le Ministre de l'Economie. En effet, il pourra à terme être également une interface de gestion informatisée pour d'autres compétences en lien avec les entreprises.

Les objectifs associés à cette vision du « Portefeuille Entreprises » sont multiples:

- Simplifier le travail de l'ensemble des intervenants (entreprises, services publics et professionnels de l'accompagnement), en privilégiant la dématérialisation des démarches et la simplification administrative (lisibilité, visibilité et qualité des services, réduction des charges) dans une optique clairement orientée « usagers ».
- Faciliter l'accès aux démarches et à l'information qui leur est associée, en favorisant une circulation fluide des données, la construction et l'exploitation de sources de données authentiques, et une gestion multicanal de l'accès à ces informations.
- Proposer des états des lieux 360° dont le contenu est adapté à leur destinataire : niveau d'utilisation de tel ou tel mécanisme d'aide dans le cas des acteurs institutionnels, historique des aides octroyées ou des services d'accompagnement en cours dans le cas de l'entreprise.
- Communiquer sur les collaborations et la mutualisation des développements qui auront été mises en place entre les acteurs publics, mais aussi sur la modernisation de modes de travail et de l'image de l'administration.

En date du 18 janvier 2016, Monsieur Laurent Noel, conseiller du Ministre MARCOURT, est venu présenter la note de cadrage relative au « Guichet unique entreprises » aux membres de la Commission EPI.

2. Avis

Les interlocuteurs sociaux accueillent favorablement le projet de « guichet unique entreprises » qu'ils jugent particulièrement ambitieux. Cette note de cadrage était d'autant plus attendue qu'elle répond à de nombreuses demandes émanant des entreprises wallonnes en la matière.

Le Conseil se réjouit également des points suivants :

- l'idée de constituer une banque de données de sources authentiques « Entreprise » (BDSA) qui diminuera drastiquement les volumes d'informations demandés aux entreprises et qui dès lors représente une avancée considérable en termes de simplification administrative ;
- la note de cadrage telle que présentée qui est un premier pas vers l'e-administration, si importante pour le futur de l'économie wallonne.

Pour le CESW, pour gagner en efficacité, le guichet « virtuel » devrait être complété par un service centralisé (de type call-center) dont l'objectif serait de guider les entreprises dans leurs démarches en les orientant vers les personnes ressources des différents organismes publics concernés par le projet mais aussi, le cas échéant, vers des opérateurs de l'accompagnement aptes à les conseiller, sur base de leur expérience acquise.

Enfin, étant donné que la pertinence et l'efficacité du « guichet unique entreprises » ne pourront être mesurées qu'à l'usage, les interlocuteurs sociaux se réservent le droit de formuler des remarques additionnelles au fur et à mesure de l'implémentation du projet.
