

” Grâce à la simplification, nous traitons 10% de dossiers en plus.

Augmentation du business et de la rentabilité grâce à **la simplicité administrative**

Devenir entrepreneur indépendant, c'est un fameux pas à franchir. Avec le guichet d'entreprises de Securex Optimal, il paraît *juste* un peu moins grand. Securex Optimal se concentre en effet sur des processus administratifs simples. Vous le remarquerez dès votre arrivée au guichet, lors de votre enregistrement comme tout nouvel entrepreneur : vous économisez un temps précieux, tout comme votre *client advisor*. Le secret ? L'accès direct à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE), au Registre national et au Registre Bis. Securex Optimal a été la toute première entreprise privée à importer directement des données dans ses propres applications. Les mises à jour dans la BCE et le Registre Bis se font automatiquement. "Grâce à cette simplification, nous traitons 10% de dossiers en plus. Et la rentabilité du guichet d'entreprises a sensiblement augmenté", déclare son manager, Laurence Delcourt.

UN REGISTRE CENTRAL

"Autrefois, se lancer comme entrepreneur indépendant ou fonder sa propre entreprise n'était pas une sinécure", raconte Laurence Delcourt. "En 2003, la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) a changé la donne. La BCE est un registre électronique central contenant toutes les données d'identification des entreprises et des entrepreneurs indépendants. Tous les services publics y collectent des données et les adaptent. Les doublons appartiennent au passé : les entreprises ne doivent plus transmettre qu'une seule fois leurs données d'identification aux pouvoirs publics. Et les données sont toujours à jour."

"Le registre du commerce s'est du même coup métamorphosé lui aussi. Il n'est plus une entité séparée, mais fait désormais partie de la BCE. De nouvelles procédures ont rendu la création d'une entreprise commerciale nettement plus simple. Il suffit de passer par un seul guichet pour remplir toutes les formalités."

IRRÉMÉDIABLEMENT INEFFICACE

Malgré cette simplification administrative, une série de processus restaient inefficaces dans tous les guichets d'entreprises agréés. "Nous avions bien accès à la BCE, au Registre national et au Registre Bis des entrepreneurs ayant une adresse à l'étranger, mais l'histoire s'arrêtait là", poursuit Laurence Delcourt. "Nous devions taper à nouveau chaque donnée visible dans notre application. Nous ajoutions manuellement les mises à jour dans la BCE et le Registre Bis. Cela représentait beaucoup de perte de temps, sans parler des risques d'erreur. Pour une entreprise orientée clients, c'est pour le moins étrange. Mais il n'y avait malheureusement pas d'alternative."

PIONNIER DES SERVICES WEB AVEC L'ADMINISTRATION

Le tournant a eu lieu en 2005. L'Etat a proposé aux guichets d'entreprises des services web pour échanger des informations avec ses banques de données – histoire d'éviter le double travail d'encodage

← Laurence Delcourt, manager du guichet d'entreprise Securex Optimal



← Laurence Delcourt, manager du guichet d'entreprise Securex Optimal



et d'améliorer la qualité des données.

"L'analyse des coûts-bénéfices a confirmé ce que nous pressentions : c'était un *no-brainer*", raconte Laurence Delcourt. "Sous la direction d'Ordina, nous avons construit dans la première phase une application permettant d'extraire des données de la BCE, du Registre national et du Registre Bis. Nous faisons là un travail de pionnier. Jamais auparavant une entreprise privée n'avait directement extrait des informations de banques de données publiques pour les importer dans ses propres applications. Il n'y avait pas de modèle prêt-à-l'emploi. Les règles du jeu ont pris forme en cours du développement."

"Le Service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict) et Ordina ont travaillé main dans la main de manière constructive. Toute leur attention était concentrée sur la sécurisation et le logging, car on travaille souvent avec des données à caractère privé. L'accès au système est rigoureusement protégé avec des *tokens* pour nos conseillers clientèle. *Big brother is watching* : chaque opération effectuée avec les données collectées est enregistrée chez Securex Optimal dans un journal électronique destiné à l'administration."

PLUS DE TEMPS POUR LES CONSEILS ET PLUS DE DOSSIERS

A l'issue d'un audit technique et juridique approfondi, les autorités ont donné leur feu vert pour la première phase en avril 2006. Début 2007, la deuxième phase a elle aussi été enclenchée. "Le processus est désormais entièrement automatisé", explique

Laurence Delcourt. "D'un simple clic, nous transmettons directement nos mises à jour à la BCE et au Registre Bis. La procédure d'inscription s'en trouve raccourcie de 30 minutes. C'est une bonne chose pour le client, mais aussi pour son conseiller, car celui-ci peut traiter davantage de dossiers ou consacrer du temps à s'entretenir avec le client et lui offrir un conseil sur mesure. Nos *client advisors* sont enthousiastes. Leur tâche s'est enrichie sur le plan du contenu."

"Un an après l'implémentation de la deuxième phase, les chiffres parlent d'eux-mêmes", poursuit Laurence Delcourt. "Le guichet d'entreprises est devenu rentable. Son chiffre d'affaires a augmenté de 20% en douze mois. La raison principale ? Aucun doute possible : la simplification administrative."

DES CONSEILS PERSONNALISÉS

Grâce à la simplification administrative, le guichet d'entreprises de Securex Optimal a aussi amélioré la qualité de ses conseils. Laurence Delcourt : "Créer une entreprise individuelle ou une société s'accompagne de certaines obligations. Celles-ci varient en fonction du type de société et de l'activité. La nomenclature compte aujourd'hui plus de trois mille codes d'activité. Comment veiller à ce que les 45 conseillers de nos 22 bureaux donnent pour toutes ces activités des conseils équivalents et corrects ? Avec le concours de Securex Optimal, Ordina a développé un outil à cet effet. Le conseiller introduit les paramètres et, quelques secondes plus tard, il peut conseiller correctement l'entrepreneur débutant à propos des formalités à remplir. La cohérence et la qualité du service sont garanties."

UNE COMMUNICATION CLAIRE

"La voie qui mène à la simplification administrative est plus complexe que le résultat final ne le laisse supposer", fait remarquer Laurence Delcourt. "Pour les businessmen, l'IT est souvent un langage mystérieux. Les discussions techniques, ils les laissent aux spécialistes de l'informatique. Mais comment avoir la certitude que les concepts technologiques répondent parfaitement aux besoins du business et que toutes les subtilités de la législation sont traduites correctement dans une application web ? Ordina a fait de l'excellent travail en communiquant dans une langue compréhensible par tous, et non dans un jargon. Les contacts ont été très ouverts, basés sur la confiance et le respect mutuels : si des choses se passaient mal, nous le savions tout de suite et nous pouvions rectifier le tir. Les utilisateurs finaux n'ont jamais eu de mauvaises surprises."

L'AUDACE PAIE

Depuis début 2008, Fedict gère l'interface web de la BCE proprement dite. Pour poursuivre le développement des services web, Fedict a régulièrement sollicité l'aide de Securex Optimal et d'Ordina. "C'est évidemment flatteur, mais c'est aussi évident que logique", estime Laurence Delcourt. "Nous étions la seule entreprise privée à avoir une connaissance du terrain, et j'en suis fière. Tout comme je suis fière de notre approche décidée et de l'audace que nous avons eue d'investir dans les services web. Ces éléments nous donnent une avance sur les concurrents." //

✉ jurgen.deschepper@ordina.be