

Banque-Carrefour des Entreprises

Besoins prioritaires en matière de qualité



SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie



.be



SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348

0800 120 33 (numéro gratuit)

 facebook.com/SPFEco

 [@spfeconomie](https://twitter.com/spfeconomie)

 linkedin.com/company/fod-economie (page bilingue)

 instagram.com/spfecoco

 youtube.com/user/SPFEconomie

 <https://economie.fgov.be>

Éditrice responsable :
Séverine Waterbley
Présidente du Comité de direction
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

Version internet

Table des matières

1.	Introduction.....	4
2.	Détermination des besoins prioritaires en matière de qualité.....	5
3.	Besoins prioritaires en matière de qualité.....	5
3.1.	Activités enregistrées au niveau de l'unité d'établissement.....	5
3.2.	Données de contact.....	6
3.3.	Adresse de l'unité d'établissement.....	6
3.4.	Adresse de l'entité.....	7
3.5.	Fonctions.....	7
3.6.	Situation juridique.....	8
3.7.	Compte bancaire.....	8
3.8.	Unité d'établissement active dans une entité arrêtée.....	9
3.9.	Unité d'établissement non inscrite.....	9
3.10.	Données « entités étrangères ».....	9
4.	Résumé de la liste des besoins prioritaires en matière de qualité.....	10

1. Introduction

En tant que source authentique de données des entités enregistrées (ci-après entités) et de leurs unités d'établissement, la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) met ses données à disposition des administrations, autorités, services et instances. Les données mises à disposition des administrations publiques sont utilisées en vue d'accomplir des missions ou obligations légales et/ou réglementaires et doivent notamment contribuer à rendre le fonctionnement des services publics plus efficace. Il est donc important que les utilisateurs aient accès à des données correctes, actualisées et complètes.

La BCE s'est fixée de fournir un certain niveau de qualité des données et en fait une de ses priorités. Elle prend régulièrement des mesures pour améliorer la qualité de ses données.

De plus, elle souhaite connaître les besoins de ses utilisateurs. Elle voudrait savoir dans quels processus clients les données sont utilisées et quel est l'impact de la qualité des données sur ces processus.

À cet effet, une enquête quantitative a été menée auprès des utilisateurs de la BCE et des entretiens bilatéraux ont été organisés avec quelques grands utilisateurs de la BCE. Les rapports reprenant les résultats de cette enquête et des entretiens bilatéraux sont disponibles sur le site internet du SPF Economie.

Sur base des résultats de l'enquête et des entretiens bilatéraux, la BCE a établi une liste des besoins prioritaires en matière de qualité.

2. Détermination des besoins prioritaires en matière de qualité

Après analyses des rapports de l'enquête auprès des utilisateurs de la BCE et des entretiens bilatéraux avec quelques grands utilisateurs de la BCE, les besoins prioritaires en matière de qualité ont été définis sur base des critères suivants :

- le nombre de fois que le problème de qualité a été mentionné :
 - % de répondants à l'enquête indiquant de ne pas être satisfaits ou être moins satisfaits de la qualité de la donnée ;
 - nombre d'interviewés lors des entretiens bilatéraux indiquant qu'il existe des problèmes de qualité pour cette donnée ;
- l'ampleur de l'impact du problème de qualité sur les processus de l'utilisateur.

La priorité peut également être adaptée en fonction des moyens nécessaires pour résoudre le problème de qualité (par ex. les quick wins peuvent avoir la priorité).

3. Besoins prioritaires en matière de qualité

Sur base des critères précités, nous avons obtenu la liste suivante des besoins prioritaires en matière de qualité , cité par ordre d'importance:

3.1. Activités enregistrées au niveau de l'unité d'établissement

- Les activités enregistrées au niveau de l'unité d'établissement ne reflètent pas toujours les activités réellement exercées par l'entité. Un maximum d'activités sont inscrites lors de la création de l'entité afin de ne pas devoir payer à nouveau pour ajouter une activité.
- La différence entre activité principale et secondaire n'est pas toujours établie correctement.
- Les activités ne sont pas toujours actualisées.
- Entretiens bilatéraux :
 - 8 des 11 utilisateurs interviewés dans le cadre des entretiens bilatéraux ont rencontré un problème avec la qualité de ces données
- Processus dans lesquels cette donnée est utilisée :
 - octroi de mesures de soutien ou d'autorisations sur base des activités exercées ;
 - inspections et contrôles sur base des activités ;
 - avis d'imposition liés à une activité ;
 - détection de fraudes.
- Enquête quantitative :
 - 24 % des répondants indiquent utiliser les données de la BCE afin d'identifier les entités exerçant une activité spécifique ou une activité soumise à une législation spécifique.
 - 41 % indiquent utiliser les données des activités au niveau de l'unité d'établissement.

- 19 % indiquent que les activités au niveau de l'unité d'établissement sont trop nombreuses et peu fiables.
- 13 % indiquent ne pas être satisfaits ou être moins satisfaits des activités au niveau de l'unité d'établissement.

3.2. Données de contact

Il manque parfois les données de contact ou celles-ci ne sont pas toujours actualisées, surtout l'adresse e-mail.

- Entretiens bilatéraux :
 - 3 des 11 utilisateurs interviewés dans le cadre des entretiens bilatéraux ont rencontré un problème avec la qualité de cette donnée.
- Processus dans lesquels cette donnée est utilisée :
 - contacter les entités lors de l'octroi de mesures de soutien, de marchés public, d'embaras lors de travaux publics, de la levée d'impôts, de la communication d'une nouvelle réglementation et contacter les starters
- Enquête quantitative :
 - 45 % des répondants indiquent utiliser les données de contact.
 - 38 % indiquent qu'il n'est pas toujours possible de contacter l'entité par e-mail ou par téléphone, car les données de contact sont manquantes ou obsolètes.
 - 27 % indiquent ne pas être satisfaits ou être moins satisfaits des données de contact des entités et des unités d'établissement.

3.3. Adresse de l'unité d'établissement

- L'adresse de l'unité d'établissement n'est pas toujours correcte ou mise à jour, l'unité d'établissement ne se trouve pas toujours à l'adresse mentionnée dans la BCE, le changement d'adresse n'est pas toujours communiqué.
- L'adresse n'est pas toujours officiellement identifiable : l'adresse n'existe pas, elle ne comporte pas de numéro (sn), ...
- L'adresse est parfois fictive.
- Entretiens bilatéraux :
 - 6 des 11 utilisateurs interviewés dans le cadre des entretiens bilatéraux ont rencontré un problème avec la qualité de cette donnée.
- Processus dans lesquels cette donnée est utilisée :
 - envoyer les avis d'imposition ;
 - exécuter les contrôles sur place ;
 - octroyer des mesures de soutien sur base de l'emplacement de l'unité d'établissement ;
 - attribuer la plaque d'immatriculation pour les véhicules.
- Enquête quantitative :
 - 54 % des répondants indiquent utiliser l'adresse de l'unité d'établissement.

- 38 % indiquent ne pas pouvoir utiliser l'adresse de l'entité ou de l'unité d'établissement, car celle-ci n'est pas actualisée.
- 12 % indiquent ne pas être satisfaits ou être moins satisfaits de la qualité de l'adresse de l'unité d'établissement.

3.4. Adresse de l'entité

- Lors de l'encodage de certaines adresses, le code rue n'est pas retrouvé.
- Des adresses qui ne sont pas des adresses officielles sont reprises dans la BCE.
- Les publications des modifications d'adresse au Moniteur belge ne sont pas toujours inscrites dans la BCE.
- Entretiens bilatéraux :
 - 6 des 11 utilisateurs interviewés dans le cadre des entretiens bilatéraux ont rencontré un problème avec la qualité de cette donnée.
- Processus dans lesquels cette donnée est utilisée :
 - envoi de correspondances ;
 - réalisation de contrôles ;
 - identification de l'imposition fiscale sur base de l'emplacement du siège ;
 - octroi de mesures de soutien à l'entité (sur base de l'emplacement du siège).
- Enquête quantitative :
 - 16 % des répondants indiquent utiliser les données de la BCE pour identifier les entités se trouvant sur un territoire donné.
 - 76 % indiquent utiliser l'adresse de l'entité (siège et succursale).
 - 38 % indiquent ne pas pouvoir utiliser l'adresse de l'entité ou de l'unité d'établissement, car celle-ci n'est pas actualisée.
 - 8 % indiquent ne pas être satisfaits ou être moins satisfaits de la qualité de l'adresse de l'entité.

3.5. Fonctions

- Il manque certaines fonctions ou celles-ci sont mal encodées.
- Les démissions et nominations publiées dans le Moniteur belge ne sont pas toujours reprises dans la BCE.
- Entretiens bilatéraux :
 - 4 des 11 utilisateurs interviewés dans le cadre des entretiens bilatéraux ont rencontré un problème avec la qualité de cette donnée.
- Processus dans lesquels cette donnée est utilisée :
 - notifier le curateur, le liquidateur ;
 - vérifier que la personne de contact est effectivement mandatée pour représenter l'entité (important pour les communications électroniques) ;
 - réaliser des contrôles ;
 - trouver les responsables en cas de fraude (par ex. interdiction professionnelle, cumul de mandats, etc.) ;

- lutter contre la fraude.
- Enquête quantitative :
 - 10 % des répondants indiquent utiliser les données de la BCE pour détecter les cas de fraude.
 - 53 % indiquent utiliser les informations relatives aux fonctions.
 - 37 % indiquent que les représentants de l'entité ne peuvent pas toujours être identifiés correctement.
 - 8 % indiquent ne pas être satisfaits ou être moins satisfaits de la qualité des fonctions.

3.6. Situation juridique

- Il existe des entités « fantômes » au sein de la BCE, par exemple des entités qui ont le statut « ouverture de faillite » depuis des années. Souvent, la clôture de la faillite n'a pas été publiée pour diverses raisons.
- La situation juridique dans la BCE ne correspond pas à celle de la publication au Moniteur belge, par exemple ouverture et clôture de faillite.
- Entretiens bilatéraux :
 - 3 des 11 utilisateurs interviewés dans le cadre des entretiens bilatéraux ont rencontré un problème avec la qualité de cette donnée.
- Processus dans lesquels cette donnée est utilisée :
 - percevoir l'impôt des sociétés ;
 - réaliser des inspections (par ex. des enquêtes de solvabilité) et des contrôles ;
 - lutter contre la fraude.
- Enquête quantitative :
 - 73% des répondants indiquent utiliser les données relatives à la situation juridique.
 - 22 % indiquent que les faillites ne peuvent pas toujours être détectées.
 - 7 % indiquent ne pas être satisfaits ou être moins satisfaits des situations juridiques des entités.

3.7. Compte bancaire

Le compte bancaire n'est parfois pas indiqué, il n'est pas toujours correct ou n'est pas adapté après la création.

- Entretiens bilatéraux :
 - 3 des 11 utilisateurs interviewés dans le cadre des entretiens bilatéraux ont rencontré un problème avec la qualité de cette donnée.
- Processus dans lesquels cette donnée est utilisée :
 - payer les mesures de soutien ;
 - rembourser les impôts.
- Enquête quantitative :
 - 24 % des répondants indiquent utiliser le compte bancaire.
 - 16 % indiquent ne pas être satisfaits ou être moins satisfaits des données relatives au compte bancaire.

3.8. Unité d'établissement active dans une entité arrêtée

Les unités d'établissement sont parfois encore actives alors que les entités sont arrêtées (par exemple en cas de faillite, de clôture de liquidation, de fusion, de scission). Les entités ne se rendent pas auprès d'un guichet d'entreprises pour clôturer l'unité d'établissement lorsqu'elles sont déclarées en faillite.

Les adresses ne sont pas non plus radiées d'office.

- Entretiens bilatéraux :
 - 4 des 11 utilisateurs interviewés dans le cadre des entretiens bilatéraux ont rencontré un problème avec la qualité de cette donnée.
- Processus dans lesquels cette donnée est utilisée :
 - envoyer les avis d'imposition ;
 - réaliser des contrôles sur place (AFSCA, métrologie, ...).
- Enquête quantitative :
 - 25 % indiquent utiliser la radiation d'office des adresses des unités d'établissement.
 - 12,5 % indiquent ne pas être satisfaits ou être moins satisfaits de la radiation d'office des adresses des unités d'établissement.

3.9. Unité d'établissement non inscrite

Les unités d'établissement ne sont pas toujours inscrites dans la BCE.

- Entretiens bilatéraux :
 - 3 des 11 utilisateurs interviewés dans le cadre des entretiens bilatéraux ont rencontré un problème avec la qualité de cette donnée.
- Processus dans lesquels cette donnée est utilisée :
 - envoyer les avis d'imposition ;
 - réaliser des contrôles.

3.10. Données « entités étrangères »

- Les données des entités étrangères ne sont pas toujours correctes ou actualisées.
- Dans le cas des entités étrangères avec succursale, une unité d'établissement n'est pas toujours inscrite à l'adresse de la succursale.
- L'adresse de l'entité est parfois erronée.
- Entretiens bilatéraux :
 - 2 des 11 utilisateurs interviewés dans le cadre des entretiens bilatéraux ont rencontré un problème avec la qualité de cette donnée.
- Processus dans lesquels cette donnée est utilisée :
 - processus de perception de l'ONSS ;
 - réalisation de statistiques.
- Enquête quantitative :

- 13 % des répondants indiquent qu'il n'est pas toujours possible de sélectionner correctement les entités étrangères.

4. Résumé de la liste des besoins prioritaires en matière de qualité

Le tableau ci-dessous résume les besoins en matière de qualité classés par priorité.

La colonne 2 donne le pourcentage du nombre de répondants à l'enquête quantitative ayant indiqué que la mauvaise qualité de la donnée a un impact sur leurs processus.

La colonne 3 donne le pourcentage du nombre de répondants à l'enquête quantitative ayant indiqué ne pas être satisfaits ou être moins satisfaits de la qualité de la donnée.

La colonne 4 donne le nombre d'utilisateurs interviewés pendant les entretiens bilatéraux ayant indiqué qu'il existait un problème de qualité en ce qui concerne la donnée.

Dans la colonne 5, la priorité des problèmes de qualité est établie sur base des pourcentages des colonnes 2 et 3 et du nombre d'utilisateurs interviewés indiqué dans la colonne 4.

Pour info, la colonne 6 donne le pourcentage du nombre de répondants à l'enquête quantitative ayant indiqué utiliser la donnée.

Donnée de la BCE avec un besoin en matière de qualité	% de répondants à l'enquête indiquant que la qualité d'une donnée a un impact (graphique 10 à la page 22 du rapport d'enquête)	% de répondants à l'enquête indiquant de ne pas être satisfaits ou être moins satisfaits de la qualité de la donnée (tableau 6 aux pages 24-25 du rapport d'enquête)	Nombre d'interviewés lors des entretiens bilatéraux indiquant qu'il existe des problèmes de qualité pour cette donnée	Priorité sur base des colonnes 2, 3 et 4	% des répondants à l'enquête indiquant utiliser la donnée (tableau 2 à la page 16 du rapport d'enquête)
activités enregistrées au niveau de l'unité d'établissement	19 %	(13 %)	8	1	41 %
données de contact	38 %	(27 %)	3	2	45 %
adresse de l'unité d'établissement	38 %	(12 %)	6	3	54 %
adresse de l'entité	38 %	(8 %)	6	4	76 %
fonctions	37 %	(8 %)	4	5	53 %
situation juridique	22 %	(7 %)	3	6	73 %
compte bancaire	aucune information	(16 %)	3	7	24 %
unités d'établissement actives dans une entité arrêtée	aucune information	(12.5 %)	4	8	25 %
unité d'établissement non inscrite	aucune information	(12 %)	3	9	aucune information
données entités étrangères	13 %	(aucune information)	2	10	aucune information

