

Conditions d'agrément pour les guichets d'entreprises

Cahier des charges

(version septembre 2020)



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/spfec0

 youtube.com/user/SPFEconomie

 <https://economie.fgov.be>

Éditeur responsable :

Regis Massant

Président a.i. du Comité de direction

Rue du Progrès 50

1210 Bruxelles

Version internet

Table des matières

Avant-propos	5
Introduction	6
1. Entrepreneurs, guichets d'entreprises, institutions publiques, Europe : interaction entre les différents acteurs	7
2. Procédure d'agrément des guichets d'entreprises	7
3. Contexte légal encadrant les guichets d'entreprises	8
3.1. Réglementation belge relative aux guichets d'entreprises	8
3.2. Réglementation européenne relative aux guichets d'entreprises	10
4. Exigences concernant les guichets d'entreprises	11
4.1. Organisation	11
4.2. Demande, dossier d'agrément et plan d'exploitation	12
4.2.1. Dossier d'agrément	12
4.2.2. Plan d'exploitation	13
4.3. Compétence professionnelle des collaborateurs d'un guichet d'entreprises	13
4.4. Continuité de prestation de services	14
4.5. Accessibilité des guichets d'entreprises physiques	15
4.5.1. Heures d'ouverture	15
4.5.2. Équipement des guichets physiques	15
4.5.3. Répartition géographique des guichets physiques	16
4.6. Disponibilité des procédures et des formalités par voie électronique	16
4.7. Comptabilité, rémunérations et obligations financières	17
4.7.1. Comptabilité	17
4.7.2. Rémunérations	17
4.7.3. Missions des guichets d'entreprises en tant qu'autorité compétente - droits perçus et rémunération	17
4.7.4. Libre prestation de services du guichet d'entreprises - rémunération directe par l'utilisateur	18
4.7.5. Obligations financières	18
4.8. Gestion de la qualité et rapportage	18
4.8.1. Continuité et accessibilité	19
4.8.2. Rapportage	19
4.8.3. Procédures de contrôle interne et rapport annuel	21
4.8.4. Non-respect des exigences	21
5. Missions du guichet d'entreprises	21
5.1. Fourniture d'informations	22
5.1.1. Fourniture d'informations aux entreprises	22
5.1.2. Fourniture d'informations aux autorités, administrations et services	23
5.1.3. Temps de réponse et exhaustivité	23

5.2.	Accomplissement des procédures et formalités et fourniture d'assistance.....	24
5.2.1.	Accomplissement des procédures et formalités	24
5.2.2.	Assistance aux entreprises lors de l'accomplissement de leurs procédures... 24	
5.3.	Inscriptions, modifications et radiations dans la Banque-Carrefour des Entreprises..	24
5.4.	Gestion des archives et documents administratifs.....	25
6.	Contrôle du respect des exigences et des missions de guichets d'entreprises.....	25
7.	Déontologie.....	26
7.1.	Souci du client.....	27
7.2.	Intégrité.....	27
7.3.	Interdiction de discrimination.....	27
7.4.	Comportement professionnel.....	28
7.5.	Continuité et disponibilité	28
7.6.	Prestation de services	28
7.7.	Respect de la vie privée	28
8.	Plus d'informations	28
9.	Annexes	29
9.1.	Liste de contrôle.....	29
9.2.	Aperçu des arrêtés royaux et ministériels, de la réglementation belge	30
9.3.	Comptabilité guichets d'entreprises.....	31
9.4.	Demande d'inscription, de modification ou de radiation	33
9.5.	Plan de gestion des archives et tableau de gestion.....	34

Liste des figures

Figure 1.	Interaction entre les différents acteurs.....	7
Figure 2.	Procédure d'agrément d'un guichet d'entreprises	8
Figure 3.	Aperçu chronologique des arrêtés royaux et ministériels relatifs aux guichets d'entreprises	9
Figure 4.	Procédure en cas d'infraction.....	26

Liste des tableaux

Tableau 1.	Critères de qualité continuité et accessibilité	19
Tableau 2.	Organisation et prestation de service.....	20
Tableau 3.	Indicateurs quantitatifs relatifs à l'utilisation	20
Tableau 4.	Missions des guichets d'entreprises.....	21
Tableau 5.	Liste de contrôle pour les guichets d'entreprises.....	29
Tableau 6.	Tableau de gestion des archives	35

Avant-propos

Avec ce cahier des charges, le SPF Economie met à disposition des guichets d'entreprises et des organisations souhaitant être agréés un document standardisé auquel ils peuvent se référer en cas de questions ou de doutes concernant l'exercice de leurs missions, leurs obligations, les conditions d'agrément. Tous les extraits et passages de textes de lois mentionnés sont repris uniquement à titre de référence et n'ont pas pour objet de fournir un aperçu exhaustif de l'ensemble de la législation relative aux guichets d'entreprises.

Ce cahier des charges sert uniquement de ligne directrice. Il ne se substitue en aucun cas aux textes de loi officiels même si ceux-ci en constituent le fondement. En cas de doute ou de discussion, il ne sera donc pas possible d'invoquer le présent cahier des charges, mais il conviendra de suivre les textes légaux officiels.

Introduction

Le guichet d'entreprises est l'interlocuteur privilégié des entreprises. En plus des opérations administratives obligatoires, le guichet d'entreprises peut également offrir des services complémentaires.

Afin de pouvoir exercer, le guichet doit disposer d'un agrément. Il doit donc satisfaire (et continuer à satisfaire) à un certain nombre de conditions.

Ce cahier des charges ébauche notamment le cadre dans lequel les guichets d'entreprises sont amenés à opérer. C'est pourquoi il reprend l'ensemble des conditions d'agrément, mais explique également les attentes en matière de qualité, de monitoring et de contrôle des guichets.

Ce document reprend à l'annexe 9.1 une liste de contrôle permettant aux candidats guichets d'entreprises de vérifier si le dossier établi en vue d'être agréés en tant que guichet d'entreprises est complet et si tous les points d'attention (généraux) mentionnés dans ce cahier des charges ont été couverts.

Les conditions reprises dans ce document sont basées sur :

- le chapitre 3 du titre 2 du livre III du Code de droit économique (CDE livre III)¹ ;
- toutes les dispositions spécifiques issues d'arrêtés royaux et ministériels pertinents² ;
- les dispositions des articles 6 à 8 inclus de la directive 2006/123/CE relative aux services dans le marché intérieur, également appelée directive Services³, et la Communication⁴ relative à cette directive.

Les dispositions de ce cahier des charges doivent être mises en œuvre par le (candidat) guichet d'entreprises afin de pouvoir obtenir ou conserver son agrément.

Ce cahier des charges n'empêche pas les autorités (communautés, régions, provinces et communes) de conclure avec les guichets d'entreprises agréés des conventions spécifiques relatives à l'exécution de missions spécifiques relevant de la compétence de ces autorités.

Le comité consultatif mis en place dans le cadre de l'Accord de Coopération⁵ du 17 juillet 2013 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française, la Communauté germanophone, la Région flamande, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire française et la Commission communautaire commune relatif à la mise en œuvre de la directive 2006/123/CE du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur a les missions suivantes :

- donner au ministre fédéral des Classes moyennes des avis relatifs à l'agrément en tant que guichet d'entreprises, la suspension et la suppression de l'agrément et à la fixation du nombre d'unités d'établissement et leur localisation ;
- donner à la demande du ministre fédéral des Classes moyennes, d'une communauté ou d'une région, un avis sur toutes les questions relatives au fonctionnement et au contrôle des guichets d'entreprises.

¹ Code de droit économique, livre III, titre 2, chapitre 3. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel>

² Un aperçu de la législation pertinente est disponible sur :

https://economie.fgov.be/fr/entreprises/vie_entreprise/Creer/Guichets_entreprises_agrees

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32006L0123>

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A52013DC0636>

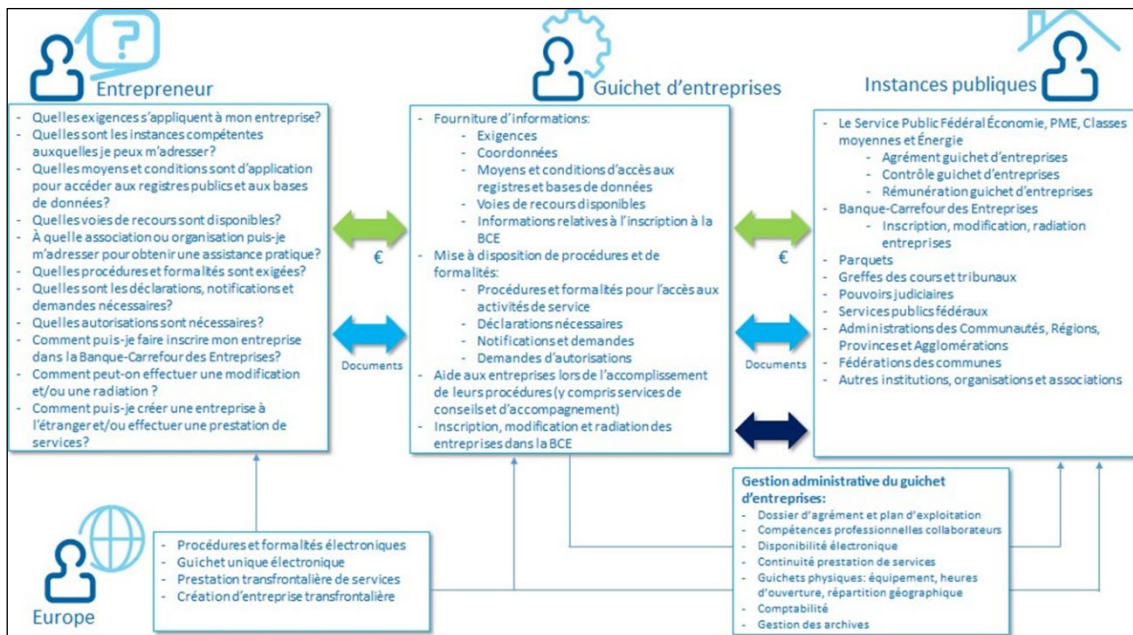
⁵ Accord de Coopération du 17 juillet 2013. Voir :

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2013071743&table_name=loi

1. Entrepreneurs, guichets d'entreprises, institutions publiques, Europe : interaction entre les différents acteurs

La figure 1 donne un aperçu succinct de l'interaction entre les acteurs pour lesquels le présent cahier des charges est d'application.

Figure 1. Interaction entre les différents acteurs



Source : SPF Economie.

2. Procédure d'agrément des guichets d'entreprises

Pour être agréé, un guichet d'entreprises doit suivre une procédure déterminée (illustrée à la figure 2). La procédure est reprise aux [articles 61-69](#) du livre III du Code de droit économique (ci-après CDE).

Le guichet d'entreprises adresse une demande d'agrément au ministre en charge des Classes moyennes, dénommé ci-après « le ministre », par lettre recommandée, par un envoi recommandé électronique ou en contrepartie d'un reçu. Il doit accompagner sa demande d'un plan d'exploitation et de tous les documents requis par les conditions d'agrément. Ces conditions sont également requises pour chaque unité d'établissement du guichet.

Le ministre accorde ou refuse l'agrément dans un délai de trois mois à dater de la notification du caractère complet du dossier de demande d'agrément. La décision est communiquée au demandeur par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique. En cas de refus de l'agrément, le demandeur peut introduire une nouvelle demande lorsque les raisons de refus n'existent plus.

L'agrément est valable pendant une période de cinq ans et peut être renouvelé.

Le ministre demande de publier la liste des guichets d'entreprises agréés et de leurs unités d'établissement sur le site internet du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie (ci-après SPF Economie).

En cas de renouvellement de l'agrément, le guichet d'entreprises introduit sa demande auprès du ministre six mois avant l'expiration de la période couverte par la décision d'agrément précédente.

Le guichet d'entreprises reste agréé jusqu'à ce que le ministre ait statué sur la demande de renouvellement.

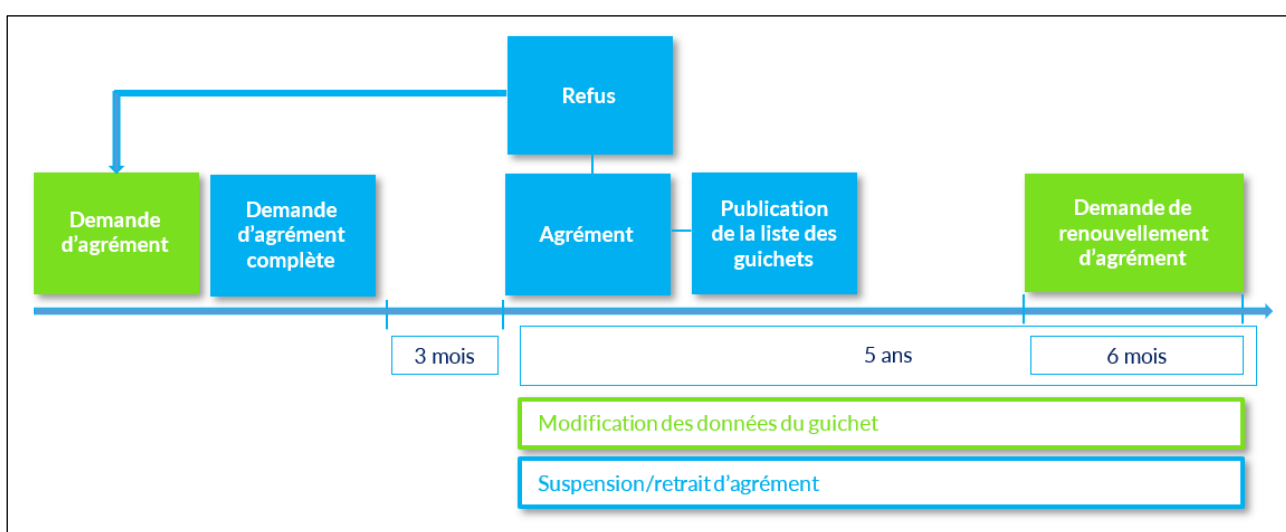
Le guichet d'entreprises doit communiquer toute modification des données fournies au moment de la demande d'agrément dans un délai d'un mois au ministre. Il doit préciser et motiver l'objet de la modification.

Le ministre peut d'office décider de suspendre ou de retirer l'agrément si le guichet d'entreprises ne respecte les dispositions légales ou les conditions d'agrément.

D'autres modalités relatives au nombre minimum d'unités d'établissement d'un guichet d'entreprises et la localisation de celles-ci peuvent être déterminées par arrêté royal.

Durant la période pour laquelle un guichet d'entreprises a reçu un agrément, l'autorité est en droit de modifier les règles existantes relatives à l'agrément, à la suspension et au retrait de celui-ci. Ainsi, il est possible de formuler des règles spécifiques concernant des bureaux particuliers.

Figure 2. Procédure d'agrément d'un guichet d'entreprises



Source : SPF Economie.

3. Contexte légal encadrant les guichets d'entreprises

Les missions⁶ et les exigences des guichets d'entreprises sont fixées par la loi. Pour la fonction de guichet unique, les missions et exigences sont déterminées par la directive Services au niveau européen et transposées en droit belge.

Nous donnons un bref relevé des réglementations pertinentes belges et européennes. Pour une analyse plus approfondie des différentes parties de ces réglementations, nous renvoyons aux chapitres suivants de ce document.

3.1. Réglementation belge relative aux guichets d'entreprises

La réglementation belge relative aux guichets d'entreprises se retrouve au chapitre 3 du Titre 2 du livre III du CDE et dans différents arrêtés royaux et ministériels qui règlent également le fonctionnement et les compétences des guichets d'entreprises. Cette réglementation est en conformité avec la réglementation européenne et en particulier avec la directive Services.

⁶ Pour plus de détails, voir 4. Missions du guichet d'entreprises.

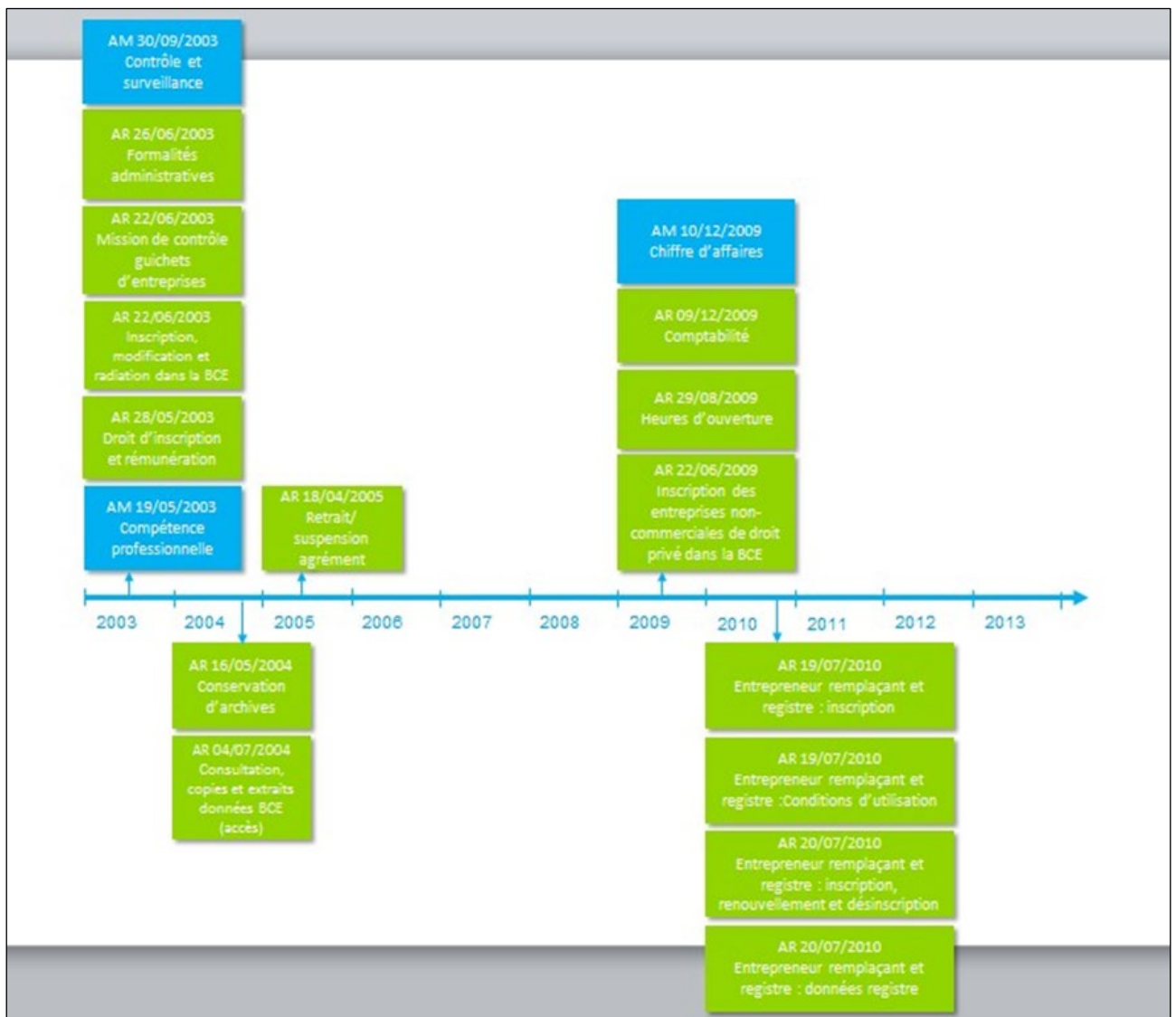
Le chapitre 3 du Titre 2 du livre III du CDE⁷ comporte les éléments suivants :

- missions des guichets d'entreprises ;
- conditions d'agrément des guichets d'entreprises ;
- obligations des guichets d'entreprises ;
- rémunération des guichets d'entreprises ;
- contrôle des guichets d'entreprises.

La figure 3 présente un aperçu chronologique de tous les arrêtés pertinents.

Les intitulés de ces arrêtés ainsi que le lien vers les textes eux-mêmes figurent à l'annexe 9.2.

Figure 3. Aperçu chronologique des arrêtés royaux et ministériels relatifs aux guichets d'entreprises



Source : SPF Economie.

⁷ Code de droit économique. Livre III. Chapitre 3. Voir : <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justell>

3.2. Réglementation européenne relative aux guichets d'entreprises

La fonction de guichet unique qu'exercent les guichets d'entreprises se fonde sur la directive Services et la communication relative à celle-ci.

Depuis la directive Services, la Commission européenne a poursuivi sa réflexion sur les guichets uniques et a adopté la Charte pour les guichets uniques. Récemment, sa réflexion a abouti à l'adoption du règlement (UE) 2018/1724 du 2 octobre 2018 établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et à des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) n° 1024/2012. Ce règlement est également connu sous le nom de règlement « Single Digital Gateway » (ci-après SDG).

Le SDG oblige les États membres à fournir un portail numérique unique qui

- fournit des informations sur les droits, les obligations et les règles du marché intérieur (ces informations doivent également être disponibles en anglais) ;
- met en ligne les procédures pour un certain nombre de licences, d'autorisations...
- offre un accès aux centres d'assistance (concernant les qualifications professionnelles par exemple) qui doivent fournir des informations aux demandeurs.

Le SDG n'a pas pour effet d'étendre les missions actuelles des guichets d'entreprises, que ce soit ou non dans le cadre de leurs missions de guichet unique (telles que définies à l'article III.59 CDE) ou pas. Vu que la mise en œuvre du SDG en Belgique n'est pas encore totalement claire et que la réflexion à ce sujet est en cours, il pourrait cependant influencer le rôle et le fonctionnement des guichets d'entreprises. Notons trois points :

- Un nouveau catalogue de produits au niveau fédéral (qui sera lié aux catalogues des entités fédérées) permettra de fournir des informations sur les droits, obligations et règles du marché intérieur. Les guichets d'entreprises pourront utiliser ces informations dans le cadre de leurs missions comme guichet unique. Les guichets d'entreprises ne sont pas les gestionnaires des catalogues de produits.
- Les guichets d'entreprises doivent prévoir des procédures électroniques pour les procédures pour lesquelles ils sont l'autorité compétente (inscription/modification/radiation à la BCE, demande d'extrait de l'inscription BCE, autorisations des activités ambulantes et foraines, cartes professionnelles pour les étrangers et inscription/modification/radiation en tant que syndic) et doivent permettre d'accomplir l'ensemble des procédures et formalités relatives à l'accès et à l'exercice d'une activité de service (art. III.59 du CDE). Cette obligation leur était déjà imposée par la Directive Services.
- Les guichets d'entreprises ne sont pas considérés comme des centres d'assistance.

Les guichets d'entreprises restent l'autorité compétente pour l'enregistrement dans la BCE et le contrôle des autorisations préalables obligatoires pour lesquelles les régions sont compétentes depuis la sixième réforme de l'État.

Les guichets d'entreprises doivent :

- disposer d'un site web également en anglais ;
- mettre à disposition par voie électronique l'ensemble des procédures pour lesquelles ils sont l'autorité compétente (inscription/modification/radiation à la BCE, demande d'extrait de l'inscription BCE, autorisations des activités ambulantes et foraines, cartes professionnelles pour les étrangers⁸ et inscription/modification/radiation en tant que syndic) et des procédures et formalités relatives à l'accès et à l'exercice d'une activité de service (art. III.59 du CDE – transposition de la Directive Services).

⁸ Les guichets d'entreprises ne sont pas, à proprement parler, l'autorité compétente pour les cartes professionnelles pour les étrangers. Ils servent de relais vers les régions qui sont l'autorité compétente et qui prennent donc la décision d'octroi de la carte professionnelle.

Directive services

La directive Services⁹ a instauré la mise en place de guichet unique dans chaque État membre.

Le **guichet unique** permet aux prestataires de services

- **d'avoir accès à** toutes les procédures et formalités requises pour l'exercice de leurs activités (article 6) ;
- **d'obtenir l'information** et l'assistance nécessaires. Ces informations doivent être claires et non ambiguës, accessibles par voie électronique (à distance) et mises à jour, et ce, suffisamment rapidement et en plusieurs langues (article 7) ;
- d'entreprendre toutes les procédures et formalités facilement, à distance et par voie électronique (article 8).

Communication sur la mise en œuvre de la directive Services¹⁰

Depuis 2014, les États membres doivent veiller à la mise en place de guichets uniques :

- qui couvrent toutes les procédures susceptibles de se produire durant le cycle de vie d'une entreprise ;
- plurilingues ;
- conviviaux.

4. Exigences concernant les guichets d'entreprises

Nul ne peut sans agrément préalable et écrit du ministre des Classes moyennes exercer l'activité de guichet d'entreprises¹¹.

Vous trouverez ci-dessous les différentes exigences s'appliquant aux guichets d'entreprises.

4.1. Organisation

Toute organisation¹² souhaitant être agréée en tant que guichet d'entreprises doit satisfaire aux conditions suivantes :

- elle doit prendre la forme d'une association sans but lucratif (asbl) ;
- ses membres sont au moins affiliés à l'une des organisations suivantes : organisations représentatives des employeurs et des travailleurs indépendants, fonds d'assurances sociales pour indépendants, secrétariats sociaux pour employeurs, chambres accréditées par la Fédération des Chambres de commerce et d'industrie de Belgique, groupements entre différentes organisations susmentionnées ;
- ses statuts ont pour objectif d'exécuter des missions de guichet unique au sens du livre III du CDE.

Par conséquent, le guichet d'entreprises est constitué sous la forme soit d'une nouvelle asbl, soit d'une asbl existante dont le but est intégralement remplacé par l'activité unique de guichet d'entreprises. Dans ce dernier cas, il ne faut pas perdre de vue les exigences relatives à la qualité

⁹ Directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur. Voir :

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32006L0123>

¹⁰ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions sur la mise en œuvre de la directive « services » - Un partenariat pour une nouvelle croissance dans les services - 2012-2015. Voir :

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:52012DC0261>

¹¹ Art.III.58 du CDE. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel#Art.III.58>

¹² Art. III.61 du CDE. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel#Art.III.61>

des membres. La loi ne fait aucune distinction entre les personnes physiques et morales en ce qui concerne l'affiliation.

S'il le souhaite, le guichet d'entreprises peut faire dépendre son affiliation d'une cotisation de membre à déterminer librement. Cette cotisation n'est aucunement liée à la redevance d'inscription à la BCE ou à d'autres redevances relatives aux prestations que le guichet d'entreprises effectue pour le compte d'une entreprise.

Le guichet d'entreprises dispose d'un service central unique ou « back office » qui coordonne, contrôle et surveille les activités des unités d'établissement et les soutient dans leur travail quotidien. Ce service central est responsable de toutes les activités du guichet d'entreprises ainsi que de l'ensemble des contacts avec les autorités compétentes.

4.2. Demande, dossier d'agrément et plan d'exploitation

Outre les conditions en matière d'organisation, chaque organisation qui souhaite être agréée en tant que guichet d'entreprises, doit fournir certains documents et suivre la procédure d'agrément préétablie (voir 2. Procédure d'agrément des guichets d'entreprises).

Parmi les documents à fournir, il convient de distinguer le dossier d'agrément du plan d'exploitation.

4.2.1. Dossier d'agrément

Le dossier d'agrément¹³ est le document essentiel et central lors de la demande d'agrément. Il doit comporter les documents suivants :

- les statuts de l'association, les noms, les prénoms, la profession et le domicile de ses administrateurs désignés conformément aux statuts, tels qu'ils ont été déposés en vue de la publication aux annexes du Moniteur belge (ce document n'est pas nécessaire en cas de renouvellement de l'agrément) ;
- la preuve du dépôt et éventuellement le complément de la liste des membres, visée dans la loi du 27 juin 1921 accordant la personnalité civile aux associations sans but lucratif et aux établissements d'utilité publique ;
- le rapport annuel le plus récent sur les activités des créateurs du guichet d'entreprises ;
- le cas échéant, la notification officielle de l'agrément du (des) créateur(s) du guichet d'entreprises, pour l'accomplissement des missions publiques qui lui (leur) sont confiées ;
- le cas échéant, une copie de l'accord de collaboration en vue de la création d'un guichet d'entreprises (ce document n'est pas nécessaire en cas de renouvellement de l'agrément) ;
- concernant l'organisation créatrice, une déclaration sur l'honneur de la part des administrateurs que l'organisation ne se trouve pas en état de liquidation ni ne fait l'objet d'une procédure de liquidation ou de cessation d'activité (ce document n'est pas nécessaire en cas de renouvellement de l'agrément) ;
- une déclaration émanant de l'Office national de sécurité sociale attestant que l'organisation créatrice est en règle avec ses obligations relatives au paiement de ses cotisations de sécurité sociale (en cas de renouvellement de l'agrément, la déclaration doit porter sur le guichet d'entreprises lui-même) ;
- une déclaration émanant de l'Administration des contributions directes du SPF Finances, attestant que l'organisation créatrice est en règle avec ses obligations relatives au paiement, soit de l'impôt des sociétés, soit de l'impôt sur les personnes morales (en cas de renouvellement de l'agrément, la déclaration doit porter sur le guichet d'entreprises lui-même) ;
- une copie certifiée conforme par la compagnie d'assurances, de la police d'assurances en responsabilité professionnelle du guichet d'entreprises ;

¹³ Voir site internet du SPF Economie :

<https://economie.fgov.be/fr/themes/entreprises/creer-une-entreprise/demarches-pour-creer-une/demarches-aupres-dun-guichet/les-guichets-dentreprises>

- les preuves de la compétence professionnelle pour les responsables des différents bureaux du guichet d'entreprises (voir 4.3. Compétence professionnelle des collaborateurs d'un guichet d'entreprises) ;
- un plan d'exploitation certifié conforme et sincère par tous les administrateurs de l'association (comportant les éléments repris ci-dessous).

4.2.2. Plan d'exploitation

Le plan d'exploitation¹⁴ doit au moins comporter les données suivantes :

- l'indication précise de la zone géographique pour laquelle le guichet d'entreprises en question est créé et les adresses de tous ses sièges d'exploitation ;
- l'estimation raisonnée du nombre d'opérations à prévoir par siège d'exploitation, avec ventilation en nouvelles inscriptions, modifications et radiations ;
- l'inventaire des moyens qui seront mis en œuvre :
 - tous les biens mobiliers et immobiliers qui se trouvent à disposition pour fonctionner comme guichet d'entreprises, avec, pour les biens qui ne sont pas en propriété, le contrat indiquant que le guichet peut en disposer,
 - le calcul raisonné du nombre de membres du personnel nécessaires, exprimé en équivalents temps plein et la liste nominative des membres du personnel chargés d'assurer les missions du guichet d'entreprises de par leurs fonctions,
 - un plan financier relatif aux activités du guichet d'entreprises pour les deux exercices comptables complets qui suivent,
 - l'état de l'actif et du passif, applicable à la date prévue du début des activités du guichet d'entreprises,
 - le numéro du compte financier de l'entreprise, pour la perception de tous les droits et rémunérations,
 - le règlement prévoyant la manière de faire face aux conditions imprévues et relatif à la permanence du service,
 - un exposé circonstancié des dispositions de contrôle et de protection en matière d'infrastructure informatique et un exposé circonstancié sur les procédures de contrôle interne.

4.3. Compétence professionnelle des collaborateurs d'un guichet d'entreprises

La mission d'un guichet est étendue et requiert des connaissances spécialisées qui demandent à être en permanence actualisées. En effet, chaque salarié du guichet d'entreprises est censé disposer d'un contrat de travail avec le guichet d'entreprises agréé ou être mis, de manière non équivoque, à la disposition de ce dernier.

Chaque unité d'établissement d'un guichet d'entreprises est dirigée par un collaborateur responsable. Le responsable dispose de toute la documentation nécessaire à l'exécution des missions du guichet d'entreprises agréé, à savoir, l'ensemble des textes des réglementations et circulaires ainsi que les autres directives données par les autorités compétentes. Ce responsable doit être joignable directement par les autorités compétentes. À cet effet, le guichet d'entreprises communique au SPF Economie la liste des responsables, ainsi que toutes les modifications ultérieures. Le responsable de l'unité d'établissement veille à ce que tous les collaborateurs de son bureau aient accès à l'ensemble des informations nécessaires à la bonne exécution des missions.

Le responsable de chaque unité d'établissement doit prouver sa compétence professionnelle¹⁵ par un diplôme ou une expérience pratique pertinente.

¹⁴ Art.III.62 du CDE. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel#Art.III.62>

¹⁵ <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2003/05/19/2003011336/justel>

Les diplômes requis ainsi que l'expérience du responsable de l'unité d'établissement sont repris ci-dessous.

Le collaborateur qui est responsable du siège central ou d'un siège d'exploitation du guichet d'entreprises doit être en possession d'un diplôme :

- délivré dans la Communauté flamande par :
 - l'enseignement supérieur comportant un cycle, dans la section enseignement, travail socio-économique ou sciences commerciales et gestion d'entreprise,
 - l'enseignement supérieur comportant deux cycles ;
 - l'enseignement universitaire.
- délivré dans la Communauté française ou germanophone par :
 - l'enseignement supérieur économique, social ou pédagogique de type court,
 - l'enseignement supérieur de type long,
 - l'enseignement universitaire.

Si ce collaborateur ne satisfait pas aux conditions de diplômes, il doit pouvoir justifier au moins de deux ans d'expérience en matière de prestation de services aux entreprises, à confirmer par une déclaration sur l'honneur de la part de l'employeur chez qui l'expérience exigée a été acquise.

Les guichets d'entreprises agréés organisent une formation permanente pour leurs collaborateurs. Au premier trimestre de chaque année, le guichet transmet un rapport des formations de l'année précédente, avec mention des collaborateurs qui y ont participé. Enfin, le ministre peut toujours imposer certaines formations aux guichets d'entreprises agréés. Les guichets d'entreprises participent également aux formations organisées par le gouvernement fédéral (par exemple en ce qui concerne la BCE) ou par les régions (par exemple en ce qui concerne la législation sur les capacités entrepreneuriales, les activités ambulantes et foraines ou la carte professionnelle pour les étrangers) à la suite d'une modification ou d'une mise à jour des pouvoirs et des tâches des guichets d'entreprises et des applications qu'ils doivent utiliser à cette fin. Les guichets des entreprises veillent à ce que tous leurs employés continuent à recevoir la formation et les informations nécessaires.

Le responsable de chaque unité d'établissement est responsable de la permanence et de la qualité des prestations de services fournies par ses collaborateurs au sein de son unité d'établissement, en collaboration et en concertation avec le bureau principal ou d'autres unités d'établissement.

4.4. Continuité de prestation de services

Les guichets d'entreprises doivent assurer la continuité¹⁶, dans le temps, de l'exécution de leurs missions. Sauf en cas de force majeure ou pour des raisons techniques, un guichet d'entreprises ne peut interrompre ses activités pour une durée dépassant trois jours ouvrables.

Un guichet d'entreprises ne peut cesser définitivement ses activités sans en avoir averti le ministre, au plus tard trois mois avant le jour prévu de la cessation¹⁷. À partir de cette communication, le guichet d'entreprises n'accepte plus de nouvelles demandes d'inscription si, pour cette inscription, une nouvelle preuve des capacités entrepreneuriales est exigée qui ne puisse être immédiatement octroyée sur la base des données fournies par l'intéressé.

Si les activités du guichet d'entreprises ne sont pas reprises par un autre guichet d'entreprises agréé, les dossiers relatifs à des demandes d'inscription, de modification ou de radiation en cours,

¹⁶ Art. III.70 du CDE dispositions. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel#Art.III.70>

¹⁷ Art. 6 de l'arrêté royal du 22 juin 2003 relatif à l'inscription, la modification et la radiation de l'inscription, des entreprises commerciales et artisanales dans la Banque-Carrefour des Entreprises. Voir : <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2003/06/22/2003011374/justel>

sont renvoyés aux entreprises concernées, au plus tard huit jours avant la cessation prévue. Les dossiers qui ont été clôturés, sont dans ce cas transmis au SPF Economie¹⁸.

4.5. Accessibilité des guichets d'entreprises physiques

4.5.1. Heures d'ouverture

En ce qui concerne les heures d'ouverture¹⁹, les unités d'établissement sont librement accessibles au public, au minimum chaque jour ouvrable de 9 à 12 heures. Chaque unité d'établissement est disponible durant au moins 30 heures par semaine pour des visites sur rendez-vous et organise une permanence téléphonique.

Par ailleurs, les guichets d'entreprises sont disponibles sur rendez-vous jusque 17 heures, au minimum un jour par semaine. Au moins la moitié des unités d'établissement des guichets d'entreprises sont disponibles sur rendez-vous jusque 19 heures, au minimum un jour par semaine.

Les horaires des bureaux sont affichés dans chaque bureau et publiés sur les sites internet du guichet d'entreprises et du SPF Economie.

Lorsqu'une unité d'établissement n'est pas ouverte en raison de circonstances imprévues ou de force majeure, le guichet d'entreprises affiche un avis à cette unité d'établissement pour expliquer à sa clientèle comment le contacter (bureaux les plus proches, par téléphone, en ligne...). Les guichets d'entreprises fournissent également la même explication sur leur site web.

4.5.2. Équipement des guichets physiques

Les guichets d'entreprises doivent disposer de l'équipement nécessaire²⁰ pour accomplir les missions qui leur sont confiées par la loi avec efficacité. À cet effet, les guichets qui le souhaitent, peuvent, en accord avec les membres fondateurs, utiliser l'infrastructure existante de ces derniers. Les aménagements et les indications au sein de l'infrastructure doivent être de nature à permettre au visiteur de faire spontanément la différence entre le guichet d'entreprises agréé et les autres services. L'accueil des clients et en particulier, les entretiens concernant leurs dossiers personnels, exige un respect maximal de la vie privée. Les autres clients doivent donc se tenir hors de la portée de leur voix.

En matière d'équipement, chaque guichet d'entreprises dispose :

- d'une infrastructure informatique adaptée sous la direction et la supervision d'un responsable à la protection chargé de la politique de protection, qui met immédiatement fin à tous les accès pour les collaborateurs ayant quitté le guichet d'entreprises ;
- d'un secrétariat administratif et comptable ;
- d'une protection de l'infrastructure informatique avec une attention particulière portée aux mesures de sécurité des ordinateurs ;
- de procédures de contrôle interne adéquates.

Chaque unité d'établissement dispose :

- de moyens ICT suffisants pour que ses collaborateurs puissent réaliser leurs tâches ;
- d'un système de paiement électronique ;
- d'un numéro de téléphone et d'une adresse e-mail ;

¹⁸ Art. 7 de l'arrêté royal du 22 juin 2003 relatif à l'inscription, la modification et la radiation de l'inscription, des entreprises commerciales et artisanales dans la Banque-Carrefour des Entreprises. Voir : <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2003/06/22/2003011374/justel>

¹⁹ Arrêté royal du 29 août 2009 fixant les heures d'ouverture des guichets d'entreprises agréés. Voir : <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2009/08/29/2009011385/justel>

²⁰ Art. III.62 du CDE dispositions. Voir : <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel#Art.III.62>

Chaque collaborateur dispose d'un accès à la Banque-Carrefour des Entreprises (ci-après BCE) ainsi qu'un accès aux autres bases de données qui y sont liées tombant sous la compétence des régions (bases de données attestations et base de données commerce ambulants et activités foraines). Chaque collaborateur y dispose du droit d'écriture.

4.5.3. Répartition géographique des guichets physiques

Un guichet d'entreprises peut disposer de plusieurs sièges d'exploitation, la zone géographique²¹ de travail étant à déterminer librement par celui-ci. Le guichet ne peut toutefois pas limiter ses services à un ou plusieurs groupes professionnels et les entreprises doivent trouver suffisamment de guichets d'entreprises ayant un savoir-faire complet dans un périmètre raisonnable.

4.6. Disponibilité des procédures et des formalités par voie électronique

Chaque guichet d'entreprises est accessible de manière aisée, à distance et par voie électronique, pour permettre d'accomplir l'ensemble des procédures et formalités relatives à l'accès et à l'exercice d'une activité de services (art. III.59 du CDE – transposition de la directive)²².

Les guichets d'entreprises jouent le rôle de guichet unique au sens de la Directive Services. Pour la période de reconnaissance de 2016 à 2021, les guichets d'entreprises pouvaient s'appuyer sur les fiches d'information et le guide des procédures repris sur le site business.belgium.be mis en place en 2009-2010 pour transposer la Directive Services. Compte tenu du règlement Single Digital Gateway (SDG), ce site web sera adapté. Il contiendra des fiches d'information sur la reconnaissance des qualifications professionnelles, les normes de produits et les procédures de création et de gestion d'une entreprise. Dans le cadre du SDG, un lien sera également fourni avec les catalogues de produits des entités fédérées. Les guichets d'entreprises utiliseront les informations contenues dans ces catalogues comme base pour le traitement des demandes reçues dans le cadre de leur mission de guichet unique.

Le guichet d'entreprises dispose d'un site web propre :

- qui est disponible en français, néerlandais et anglais ;
- qui mentionne le numéro de téléphone, l'e-mail et les heures d'ouverture du helpdesk du guichet d'entreprises ;
- qui explique quels sont les services offerts par le guichet d'entreprises (demande, coûts des tâches obligatoires et des services complémentaires, modalités de suivi d'une demande, décision finale, possibilités de contact...);
- qui fait une distinction claire entre :
 - d'une part, une personne physique et, d'autre part, une personne morale,
 - le démarrage, la modification et l'arrêt d'une entreprise,
 - d'une part, les entreprises disposant d'un établissement en Belgique et d'autre part, les entreprises d'un autre État membre qui offrent leurs services temporairement et occasionnellement ;
- qui permet au moins de réaliser entièrement par voie électronique et en ligne les procédures pour lesquelles le guichet d'entreprises est l'autorité compétente, depuis le début de la demande jusqu'à la décision finale. Un système par lequel un demandeur doit télécharger un document, le remplir, le signer et le renvoyer par e-mail n'est pas considéré comme un système électronique en ligne et ne sera donc pas accepté ;

²¹ Art. III.62 du CDE dispositions. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel#Art.III.62>

²² Art. 8 de la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur. Voir :

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32006L0123>

- qui permet également de lancer électroniquement et en ligne les procédures proposées par le guichet d'entreprises en tant que guichet unique. Il s'agit au moins de l'inscription/modification/radiation à la BCE, la demande d'extrait de l'inscription BCE, des autorisations d'activités ambulantes et foraines, des cartes professionnelles pour les étrangers et de l'inscription/modification/radiation en tant que syndic ;
- qui permet au demandeur de s'identifier via l'eID (CSAM et itsme). Le guichet d'entreprises peut également proposer d'autres systèmes d'identification ;
- qui se conforme au principe « Only once » et récupère donc les données dans des bases de données authentiques (registre national et BCE) ;
- qui permet au client de payer les frais d'inscription et autres coûts en ligne ;
- qui contient un lien vers la procédure de plainte du SPF Economie.

Enfin, les guichets d'entreprises agréés doivent collaborer pleinement aux tests, aux audits et aux enquêtes organisés par l'autorité ou réalisés en collaboration avec celle-ci, ainsi qu'aux tests effectués par des panels d'utilisateurs et/ou de fonctionnaires concernés. Cette collaboration pleine et entière consiste à ce que les guichets d'entreprises répondent aux questions de l'autorité dans les délais impartis.

4.7. Comptabilité, rémunérations et obligations financières

4.7.1. Comptabilité

Des règles comptables particulières²³²⁴ s'appliquent aux guichets d'entreprises. En raison de leur technicité et de leur degré de détail, ces obligations comptables sont reprises à l'annexe 9.3.

4.7.2. Rémunérations

Le guichet d'entreprises transmet au plus tard le cinquième jour ouvrable de chaque mois sa facture pour les inscriptions dans la BCE au SPF Economie.

En ce qui concerne les rémunérations²⁵²⁶ pour les différentes prestations des guichets d'entreprises, l'on distingue, d'une part, les rétributions ou droits que perçoit le guichet d'entreprises pour le compte de l'autorité fédérale et les entités fédérées et, d'autre part, les rétributions ou droits que le guichet perçoit pour son propre compte (libre prestation de services). Dans le premier cas, le guichet reçoit une indemnisation pour les services fournis, dans le deuxième, il est directement rémunéré par l'utilisateur.

4.7.3. Missions des guichets d'entreprises en tant qu'autorité compétente - droits perçus et rémunération

Les guichets d'entreprises perçoivent une rémunération pour les inscriptions, modifications ou radiations relatives aux entreprises soumises à inscription (en ce compris des organisations sans personnalité juridique) et pour les inscriptions, modifications et radiations des syndicats. Ce droit d'inscription comprend également l'examen préalable des capacités entrepreneuriales. Le montant

²³ Arrêté royal du 9 décembre 2009 relatif aux obligations comptables et à la publicité des comptes annuels des guichets d'entreprises. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2009/12/09/2009011561/justel>

²⁴ Arrêté ministériel du 10 décembre 2009 établissant la ventilation du chiffre d'affaires du plan comptable des guichets d'entreprises. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2009/12/10/2009011562/justel>

²⁵ Art. III.73 du CDE. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel#Art.III.73>

²⁶ Arrêté royal du 28 mai 2003 fixant le montant du droit d'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises en tant qu'entreprise commerciale ou artisanale, et la rémunération des guichets d'entreprises agréés. Voir : <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2003/05/28/2003011339/justel>

à percevoir pour les inscriptions dans la BCE est indexé annuellement. Chaque année, le SPF Economie communique aux guichets d'entreprises les tarifs à appliquer pour l'exercice suivant.

La première inscription est gratuite pour une entreprise qui, avant le 1^{er} novembre 2018, était inscrite avec la qualité d'entreprise non commerciale de droit privé. Il existe des tarifs distincts pour le contrôle d'autres autorisations préalables obligatoires pour lesquelles les régions sont compétentes (par exemple les cartes professionnelles pour les étrangers, les autorisations d'activités ambulantes et foraines, etc.).

À titre de rémunération du travail accompli, les guichets d'entreprises peuvent conserver une partie des montants perçus. Les guichets d'entreprises conservent le montant total des inscriptions à la BCE, mais ne peuvent conserver qu'une partie des redevances provenant des cartes professionnelles pour les étrangers, des autorisations d'activités ambulantes et foraines, etc. La TVA est toujours reversée.

4.7.4. Libre prestation de services du guichet d'entreprises - rémunération directe par l'utilisateur

Outre les missions prévues par la loi, les guichets d'entreprises qui le souhaitent, peuvent encore fournir d'autres services aux entreprises. Il peut s'agir de prestations telles que l'établissement de dossiers, l'introduction d'une grande diversité de dossiers, notamment pour des autorisations, des enregistrements, etc. Cette libre prestation de services des guichets fait l'objet d'une rémunération directe par l'utilisateur. Celle-ci peut être librement fixée par les guichets. La fourniture d'extraits de la BCE est soumise à des tarifs fixes, indexés annuellement. Le premier extrait est toujours fourni gratuitement à l'entreprise, s'il s'agit d'une inscription, modification ou radiation payante dans la BCE. Un tarif fixe est appliqué pour les extraits suivants. Les guichets ont également comme mission la délivrance à tout tiers d'un extrait de l'inscription d'une entreprise.

En matière de rémunérations, les guichets d'entreprises ne peuvent pas refuser les paiements en cash.

À l'exception des recettes au comptant, tous les droits et les rémunérations reçus pour le compte du Trésor sont perçus sur un même compte financier.

4.7.5. Obligations financières

Outre les obligations relatives à la tenue d'une comptabilité et à la perception de rémunérations, certaines exigences financières²⁷ sont d'application. Ainsi, les créateurs d'un guichet d'entreprises ne peuvent pas avoir été en état de liquidation, ni faire l'objet d'une procédure de liquidation ou de cessation d'activité et doivent :

- être en règle avec leurs obligations en matière de sécurité sociale, d'impôts et de taxes ;
- disposer d'une capacité financière et économique propre suffisante ;
- contracter une assurance en responsabilité professionnelle.

Bien entendu, ces obligations s'appliquent également aux guichets d'entreprises eux-mêmes, et en particulier, par rapport à la conservation ou au renouvellement de leur agrément.

4.8. Gestion de la qualité et rapportage

L'une des missions principales des guichets d'entreprises consiste à garantir la qualité de la prestation de services. Ce chapitre approfondit les voies permettant de stimuler et de contrôler une prestation de services de qualité.

Le SPF Economie est chargé du contrôle et de la surveillance des guichets d'entreprises. Il veille à la bonne exécution, par les guichets d'entreprises, des missions qui leur sont assignées et à la qualité et à la continuité de leurs prestation de services.

²⁷ Art. III.62 du CDE. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel#Art.III.62>

4.8.1. Continuité et accessibilité

Les guichets d'entreprises doivent assurer la continuité de l'exécution des missions dans le temps. Par ailleurs, l'arrêté royal du 29 août 2009²⁸ a établi les règles relatives aux garanties à fournir par les guichets d'entreprises afin d'assurer la continuité de la prestation de services dans le temps.

Le tableau 1 résume la réglementation en matière de continuité et d'accessibilité^{29,30}.

Tableau 1. Critères de qualité continuité et accessibilité

Critère	Exigences
Heures d'ouverture des unités d'établissement	<ul style="list-style-type: none"> chaque jour ouvrable : 09h00 - 12h00 30 heures/semaine sur rendez-vous permanence téléphonique au moins 1 jour/semaine sur rendez-vous jusqu'à 17h00 au moins la moitié des unités d'établissement 1 jour/semaine sur rendez-vous jusqu'à 19h00
Équipement	<ul style="list-style-type: none"> guichets : structure informatique adaptée, secrétariat administratif et comptable, dispositions de contrôle, sécurisation et procédures internes de contrôle bureaux : moyens ICT suffisants pour que les collaborateurs puissent réaliser leurs tâches, système de paiement électronique, un numéro de téléphone et une adresse e-mail, différenciation par rapport à d'autres services, respect adéquat de la vie privée collaborateurs : chaque collaborateur dispose d'un accès à la BCE et d'un accès aux autres bases de données qui y sont liées tombant sous la compétence des régions (bases de données attestations et base de données commerce ambulant et activités foraines). Chaque collaborateur y dispose du droit d'écriture
Répartition géographique	<ul style="list-style-type: none"> différentes unités d'établissement admises zone géographique de travail à déterminer librement
Qualité des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> collaborateurs compétents niveau de formation/expérience collaborateurs

Source : SPF Economie.

4.8.2. Rapportage

Un rapportage sur le fonctionnement et la qualité des guichets d'entreprises devra être effectué périodiquement (semestriellement et annuellement à l'occasion du rapport annuel) par les guichets d'entreprises à l'intention du SPF Economie, sur la base d'un rapportage standard.

Le guichet d'entreprises devra compléter les tableaux 2 et 3. Ceux-ci concernent les aspects qualitatifs de la prestation de services ainsi que les statistiques relatives aux sites internet et aux guichets physiques.

²⁸ Arrêté royal du 29 août 2009 fixant les heures d'ouverture des guichets d'entreprises agréés. Voir : <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2009/08/29/2009011385/justel>

²⁹ Art. III.70 du CDE. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel#Art.III.70>

³⁰ Art. 6-7 de l'arrêté royal du 22 juin 2003 relatif à l'inscription, la modification et la radiation de l'inscription, des entreprises commerciales et artisanales dans la Banque-Carrefour des Entreprises. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2003/06/22/2003011374/justel>

Tableau 2. Organisation et prestation de service

Prestation catégorie	Prestation indicateurs	
Souci du client	Pourcentage de questions sur 2 jours ouvrables, traitées par le back office	
	Pourcentage de questions sur 5 jours ouvrables, traitées par le back office	
	Pourcentage de questions sur 2 jours ouvrables, traitées par les bureaux	
	Pourcentage de questions sur 5 jours ouvrables, traitées par les bureaux	
	Pourcentage d'appels téléphoniques avec temps d'attente < 1 minute	
Compétence des collaborateurs	Niveau de formation des collaborateurs	
	Nombre d'années d'expérience en matière de prestation de service	
Bureaux	Quels bureaux ont été fermés au cours des 6 derniers mois ? (si d'application)	
	Quels nouveaux bureaux ont été ouverts au cours des 6 derniers mois ? (si d'application)	
	Nombre de bureaux actifs	
Collaborateurs guichets d'entreprises	Nombre de gestionnaires de dossiers	
	Nombre d'autres collaborateurs	
	Nombre total de collaborateurs	

Source : SPF Economie.

Tableau 3. Indicateurs quantitatifs relatifs à l'utilisation

	Visiteurs uniques (en nombre)				Demandes d'information (en nombre)						Procédures engagées (en nombre)			
	Site web		Bureau		Par téléphone		Site web/e-mail		Autre		Site web		Bureau	
	BE ³¹	UE ³²	BE	UE	BE	UE	BE	UE	BE	UE	BE	UE	BE	UE
Janvier														
Février														
Mars														
Avril														
Mai														
Juin														
Juillet														
Août														
Septembre														
Octobre														
Novembre														
Décembre														

Source : SPF Economie.

Le rapportage est repris dans un rapport annuel à l'intention du SPF Economie. Étant donné que le rapportage des tableaux 2 et 3 de monitoring s'effectue semestriellement, il convient de reprendre, dans le rapportage annuel, un aperçu du premier semestre (ayant déjà fait l'objet d'un rapportage) et du semestre écoulé (n'ayant pas encore fait l'objet d'un rapportage).

Le rapportage annuel comprend également un plan annuel avec un exposé des projets du guichet d'entreprises relatifs aux améliorations à mettre en œuvre l'année suivante (concernant la prestation de services, la qualité de cette prestation, du site internet, des formations destinées au personnel, etc.).

³¹ BE pour Belgique.

³² Par Union européenne, on entend les États membres de l'Union européenne ainsi que la Norvège, l'Islande, le Liechtenstein et la Suisse. Les statistiques « UE » ne comprennent pas les statistiques « BE », étant donné que ces dernières sont reprises dans une cellule séparée.

4.8.3. Procédures de contrôle interne et rapport annuel

Le guichet d'entreprises communique au SPF Economie la liste des procédures internes de contrôle de qualité mises en œuvre. Il fournit également les explications supplémentaires y relatives. Les résultats et conclusions à la suite des contrôles internes font également l'objet du rapportage annuel.

Les guichets d'entreprises remettent leur rapport annuel, au plus tard le 31 mars de chaque année, au SPF Economie.

Le SPF Economie peut organiser une concertation avec chaque guichet d'entreprises.

Les guichets d'entreprises fournissent, dans un délai de 5 jours ouvrables, les chiffres et les données relatifs à l'utilisation, l'organisation et aux équipements, qui leur sont demandés. Sur demande, ce délai peut être prolongé en fonction des circonstances.

Enfin, les guichets d'entreprises fournissent tout dossier demandé par une administration (compétente pour une réglementation que ceux-ci sont tenus d'appliquer) à des fins de contrôle, et ce, dans un délai de 5 jours ouvrables.

4.8.4. Non-respect des exigences

Si les guichets d'entreprises ne respectent pas les exigences susmentionnées en matière de garantie de qualité, le SPF Economie peut établir, en concertation avec le guichet concerné, un trajet d'amélioration, suivant un timing strict.

En outre et conformément à l'arrêté royal du 18 avril 2005, le ministre peut décider de la suspension ou du retrait de l'agrément du guichet d'entreprises.

5. Missions du guichet d'entreprises

Les missions³³³⁴ pour lesquelles des guichets d'entreprises sont l'autorité compétente, sont fixées par la loi.

Le tableau 4 donne un aperçu précis de chacune de leurs missions.

Tableau 4. Missions des guichets d'entreprises

Mission	Catégorie
Permettre d'accomplir les procédures et formalités nécessaires à l'accès aux activités de services, en particulier toutes les déclarations, notifications ou demandes nécessaires en vue d'autorisation auprès des autorités compétentes, y compris les demandes d'inscription dans les registres, les rôles, les bases de données ou d'un ordre ou d'une association professionnelle	Mise à disposition de procédures et fourniture d'assistance
Permettre d'accomplir les demandes d'autorisation nécessaires à l'exercice des activités de services - l'utilisation du Traitement Automatisé des Procédures (TAP) est obligatoire jusqu'à son évaluation dans le cadre du SDG et ses implications pour la BCE	Mise à disposition de procédures et fourniture d'assistance
Inscrire les entreprises soumises à inscription dans la BCE	Inscriptions, modifications et radiations dans la BCE
Vérifier si les entreprises soumises à inscription remplissent les conditions d'inscription, imposées en vertu des lois et règlements spéciaux	Inscriptions, modifications et radiations dans la BCE

³³ Art. III.59 du CDE. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel#Art.III.59>

³⁴ Directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur. Voir :

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32006L0123>

Mission	Catégorie
Inscrire les syndicats dans la BCE	Inscriptions, modifications et radiations dans la BCE
Garantir l'accès aux données relatives aux inscriptions	Inscriptions, modifications et radiations dans la BCE
Conserver les archives	Gestion des archives et documents administratifs
Effectuer des formalités administratives	Mise à disposition de procédures et fourniture d'assistance
Veiller à ce que les prestataires et les destinataires de services reçoivent les informations nécessaires	Fourniture d'informations
Percevoir, pour le compte du Trésor, les droits d'inscription et d'enregistrement, les rétributions, les frais de publication	Comptabilité
Donner aux entreprises qui demandent d'être enregistrées dans la BCE en tant qu'entreprise soumise à inscription des informations relatives aux autorisations et licences dont elles ont besoin en vue de l'exercice de leurs activités	Fourniture d'informations
Prester complémentaires des services de conseil et d'accompagnement aux entreprises, excepté les services qui sont exclusivement réservés par la loi à certaines professions libérales, intellectuelles et de service relevant du secteur économique	Mise à disposition de procédures et fourniture d'assistance

Source : SPF Economie.

Vous trouverez ci-dessous un bref commentaire sur les principales missions des guichets d'entreprises classées par catégorie (comme mentionné dans le tableau 4).

5.1. Fourniture d'informations

De manière générale, les guichets d'entreprises veillent à ce que certaines données soient accessibles au public, et ce, gratuitement pour les services administratifs de l'État, des communautés, des régions, des provinces et des communes et éventuellement encore d'autres institutions et organisations à désigner par le roi. Les guichets ne peuvent, en aucun cas, commercialiser les données qu'ils rassemblent en exécution de leur mission légale.

Afin d'approfondir la fourniture d'informations³⁵³⁶, nous distinguons la fourniture d'informations aux entreprises d'une part, et la fourniture d'informations aux autorités, administrations et services, d'autre part.

5.1.1. Fourniture d'informations aux entreprises

Les guichets d'entreprises doivent fournir les informations spécifiques suivantes :

- les exigences s'appliquant aux prestataires de services, en particulier les exigences relatives aux procédures et formalités à accomplir pour avoir accès aux activités de services et pouvoir exercer celles-ci ;
- les coordonnées des instances compétentes, y compris celles qui sont compétentes en matière d'exercice des activités de services, afin de pouvoir prendre contact directement avec celles-ci ;
- les moyens et les conditions en vue d'accéder aux registres et aux banques de données publiques reprenant les données relatives aux prestataires de services et aux services ;

³⁵ Art. III.56, 57, 59 et 72 du CDE. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel>

³⁶ Arrêté royal du 4 juillet 2004 concernant la consultation, la copie et les extraits des données dans la Banque-Carrefour des Entreprises, ainsi que l'accès à ces données, autrement que par internet. Voir : <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2004/07/04/2004011322/justel>

- les voies de recours prévus normalement en cas de litiges entre les instances compétentes et le prestataire ou les destinataires de services, entre un prestataire et un destinataire de services ou entre prestataires de services ;
- les coordonnées des associations ou organisations, autres que les instances compétentes, auprès desquelles les prestataires ou destinataires des services peuvent obtenir une assistance pratique.

Par rapport aux inscriptions dans la BCE, les guichets d'entreprises doivent également fournir les informations nécessaires (par ex. concernant l'affiliation à une caisse d'assurances sociales). Dès que possible, le guichet d'entreprises communique le numéro d'entreprises au demandeur (également dans le cas d'une identification via Traitement Automatisé des Procédures (TAP)). Le guichet communique au demandeur le lien vers l'application [My Enterprise](#) de la BCE et lui en explique les modalités.

Par ailleurs, toute entreprise bénéficie du droit d'obtenir la communication des données la concernant, reprises dans la BCE. Dès lors :

- les guichets d'entreprises sont tenus de fournir à l'entreprise, à sa première demande, un extrait complet de l'inscription dans la BCE mentionnant la date de délivrance de l'extrait ;
- chaque siège d'exploitation d'un guichet d'entreprises est chargé de l'organisation de la consultation et de la délivrance des copies et des extraits ;
- le guichet d'entreprises organise la consultation de ces données pendant ses heures normales d'ouverture ;
- la consultation se fait par la délivrance d'une copie ou d'un extrait, par entreprise ou par unité d'établissement, de l'inscription intégrale ou partielle, sauf si l'intéressé y renonce et utilise le matériel informatique mis à sa disposition par le guichet d'entreprises en vue de cette consultation ;
- le premier extrait dans le cadre de l'inscription, modification ou radiation dans la BCE est gratuit. Les extraits suivants sont payants.

Lorsqu'ils fournissent des informations relatives aux autorisations et licences, les guichets d'entreprises doivent clairement distinguer la prestation de services transfrontaliers d'une part, et l'établissement d'autre part.

5.1.2. Fourniture d'informations aux autorités, administrations et services

Par ailleurs, les guichets d'entreprises sont tenus, à la demande des autorités, des administrations et des services³⁷, de fournir, sans délai et gratuitement, les informations suivantes :

- toutes les informations en leur possession,
- tout document et toute pièce en leur possession,
- les copies et/ou extraits.

5.1.3. Temps de réponse et exhaustivité

Le guichet d'entreprises réagit dans un délai de cinq jours ouvrables à toute demande d'information. En cas de demande erronée, incomplète ou sans fondement, il en informe le demandeur dans les plus brefs délais.

Par ailleurs, les guichets d'entreprises fournissent spontanément, à tout demandeur, un aperçu des autorisations et licences dont celui-ci a besoin dans le cadre des activités pour lesquelles il demande une inscription dans la BCE. Les guichets d'entreprises peuvent se fonder, pour cet

³⁷ Article III.72 du CDE « en ce compris les parquets, les greffes des cours et des autres juridictions, les membres du pouvoir judiciaire et les fonctionnaires des ministères habilités en la matière, ainsi que les administrations des Communautés, des Régions, des provinces, des agglomérations et des fédérations de communes et des communes, et d'autres institutions ou organisations désignées par le Roi. »

aperçu sur les catalogues de produits de l'autorité fédérale et des entités fédérées (voir 4.6. Disponibilité des procédures et des formalités par voie électronique).

5.2. Accomplissement des procédures et formalités et fourniture d'assistance

5.2.1. Accomplissement des procédures et formalités

En ce qui concerne les procédures, formalités et demandes électroniques³⁸, voir le point 4.6. Disponibilité des procédures et des formalités par voie électronique.

5.2.2. Assistance aux entreprises lors de l'accomplissement de leurs procédures

En ce qui concerne l'assistance³⁹, voir le tableau 4 du chapitre 4 Missions des guichets d'entreprises.

5.3. Inscriptions, modifications et radiations dans la Banque-Carrefour des Entreprises

Les inscriptions, modifications et radiations dans la BCE sont régies par les art. III. 54, 56, 57 et 59 du CDE⁴⁰, l'arrêté royal du 22 juin 2003 relatif à l'inscription, la modification et la radiation de l'inscription, des entreprises commerciales et artisanales dans la Banque-Carrefour des Entreprises⁴¹, l'arrêté royal relatif à la tâche de contrôle des guichets d'entreprises lors de l'inscription d'entreprises commerciales et artisanales dans la Banque-Carrefour des Entreprises⁴², l'arrêté du 22 juin 2009⁴³ et par la loi-programme pour la promotion de l'entreprise indépendante⁴⁴.

En ce qui concerne l'inscription dans la BCE, le guichet d'entreprises a pour mission d'inscrire les entreprises soumises à inscription dans la BCE, après vérification par celui-ci que les conditions requises en vue de l'inscription ont été satisfaites. Afin de vérifier s'il a été satisfait à toutes les conditions, le guichet d'entreprises examine, entre autres, la demande d'inscription introduite par l'entreprise, reprenant une série déterminée de données.

Pour les demandes de modification ou de radiation, un document du même type est exigé de la part des entreprises. Les exigences concrètes de forme relatives aux inscriptions, modifications ou radiations figurent à l'annexe 9.4.

Le guichet d'entreprises coopère à des actions ponctuelles initiées par le service de gestion de la BCE afin d'améliorer la qualité des données, même s'il s'agit d'actions de grande envergure.

³⁸ Art. III.54, 55, 56, 57 et 59 du CDE. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel>

³⁹ Art III.59 § 2 du CDE. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel>

⁴⁰ Art. III.54, 55, 56, 57 et 59 du CDE. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel>

⁴¹ Arrêté royal du 22 juin 2003 relatif à l'inscription, la modification et la radiation de l'inscription, des entreprises commerciales et artisanales dans la Banque-Carrefour des Entreprises. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2003/06/22/2003011374/justel>

⁴² Arrêté royal du 22 juin 2003 relatif à la tâche de contrôle des guichets d'entreprises lors de l'inscription d'entreprises commerciales et artisanales dans la Banque-Carrefour des Entreprises. Disponible sur :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2003/06/22/2003011377/justel>

⁴³ Arrêté royal du 22 juin 2009 portant sur les modalités d'inscription des entreprises non-commerciales de droit privé dans la Banque-Carrefour des Entreprises. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2009/06/22/2009011311/justel>

⁴⁴ Loi-programme du 10 février 1998 pour la promotion de l'entreprise indépendante. Voir :

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=1998021033&table_name=loi

Une procédure spécifique existe dans le cadre de l'application de la législation relative aux capacités entrepreneuriales : dans le cas visés à l'article 24 de l'arrêté royal du 21 octobre 1998 portant exécution du chapitre 1^{er} du Titre II de la loi-programme du 10 février 1998 pour la promotion de l'entreprise indépendante, le guichet doit soumettre les dossiers pour avis obligatoire à la région compétente. Le service compétent de la région remet son avis au guichet d'entreprises et éventuellement à l'entreprise. Le délai prévu en la matière est de 15 jours, lorsque le dossier est complet. Si ce délai de 15 jours n'est pas respecté, l'avis est considéré comme positif.

Si une entreprise n'est pas en mesure de présenter les autorisations exigées en vue de l'inscription, les guichets d'entreprises sont tenus de refuser la demande d'inscription dans la BCE en tant qu'entreprise soumise à inscription.

Par ailleurs, les guichets d'entreprises doivent refuser toute demande d'inscription, de modification ou de radiation, lorsqu'ils constatent que la demande émane d'une personne qui n'est pas soumise à cette obligation ou qui n'est pas habilitée à en faire la demande, en cas d'omission d'un des documents ou d'une donnée que doit contenir la demande ou s'il n'est pas satisfait aux conditions d'inscription préalables, dont le contrôle est confié aux guichets. Si un guichet d'entreprises refuse l'inscription, la modification ou la radiation, il notifie immédiatement cette décision par lettre recommandée à l'entreprise demandeuse et motive les raisons du refus. Le refus d'inscription, de modification ou de radiation à la BCE est réputé définitif à moins que le demandeur n'introduise une nouvelle demande qui remplisse les conditions ou un recours auprès du Conseil d'Établissement de la région compétente dans les trente jours ouvrables à dater du refus d'inscription.

5.4. Gestion des archives et documents administratifs

Les guichets d'entreprises doivent conserver des archives de toutes les inscriptions, modifications et radiations et de l'ensemble des contrôles effectués concernant les conditions. En effet, toute demande d'inscription, de modification et de radiation est enregistrée par le guichet d'entreprises. Le dossier des entreprises soumises à inscription ayant demandé une inscription dans la BCE est également conservé par le guichet d'entreprises ayant traité la demande. Ce dossier comprend toutes les demandes introduites par l'entreprise, avec mention de la date de réception, les procurations, les preuves que l'entreprise satisfait, pour l'exercice des activités envisagées, aux conditions dont le contrôle est confié aux guichets d'entreprises (comme par exemple les autorisations ambulantes et foraines), les pièces requises, les avis concernant les capacités entrepreneuriales des administrations régionales compétentes ainsi que la décision de refus d'inscription, de modification ou de radiation, prise par le guichet d'entreprises et accompagnée de la preuve de sa notification à l'entreprise demandeuse.

Les documents d'archives sont conservés dans un bon état, classés et accessibles, conformément au plan de gestion des archives établi par le chef de service du service Guichets d'entreprises. Le plan de gestion des archives mentionne, pour chaque série ou catégorie de documents d'archives, le délai de conservation et la destination définitive, à savoir la destruction ou la conservation permanente. Le responsable des archives est chargé du contrôle de l'exécution du plan de gestion des archives. L'actuel plan de gestion des archives figure à l'annexe 9.5.

6. Contrôle du respect des exigences et des missions de guichets d'entreprises

Le SPF Economie est chargé du contrôle général et de la surveillance⁴⁵⁴⁶ des guichets d'entreprises, en collaboration avec la Commission commune d'agrément (par ex. en matière de

⁴⁵ Art. XV. 63-65 du CDE. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel>

⁴⁶ Arrêté royal du 18 avril 2005 fixant les modalités de retrait ou de suspension d'office de l'agrément en en tant que guichet d'entreprises. Voir :

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2005/04/18/2005011217/justel>

traitement comptable, de fonctionnement interne du guichet, d'application des conditions d'agrément, de l'utilisation correcte des tarifs, etc.). De manière générale, ce service veille donc à la bonne exécution des missions des guichets d'entreprises. Les régions sont chargées du contrôle sur le plan des capacités entrepreneuriales qui tombent sous leur compétence.

Les fonctionnaires chargés du contrôle et de la surveillance des guichets d'entreprises sont nommés par le ministre et peuvent, dans l'exercice de leur fonction :

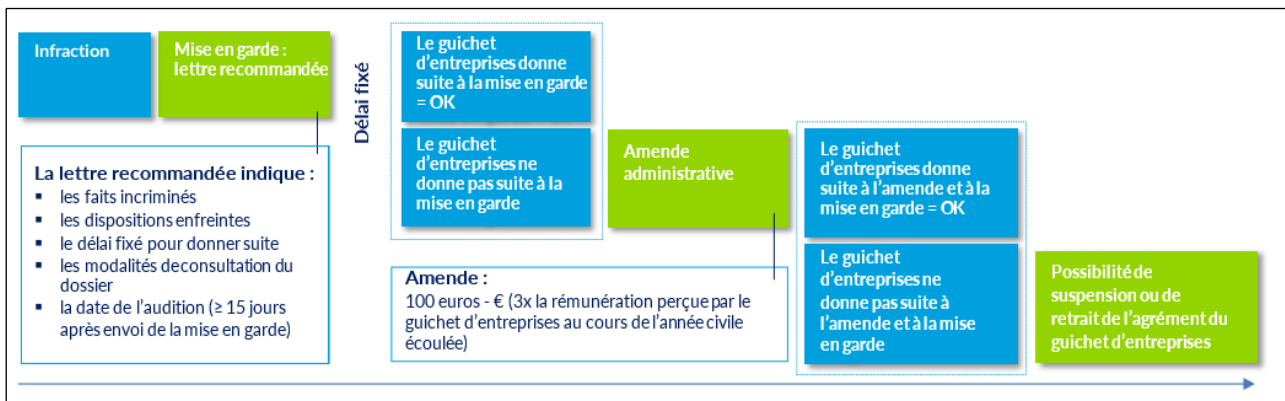
- pénétrer pendant les heures habituelles d'ouverture ou de travail, dans les locaux occupés par des guichets d'entreprises ;
- procéder sur la base d'indices sérieux, à tous examens, contrôles, enquêtes et recueillir tous renseignements jugés nécessaires pour s'assurer que les dispositions de la présente loi et de ses arrêtés d'exécution sont respectées ;
- interroger toute personne sur tout fait dont la connaissance est utile à l'exercice du contrôle ;
- se faire produire sans déplacement ou recherche tout document, pièce ou titre utile à l'accomplissement de sa mission, en prendre photocopie, ou l'emporter contre récépissé ;
- dresser des procès-verbaux.

Dans l'exercice des missions qui leur sont confiées, ils sont soumis à la surveillance du procureur général.

S'il est constaté, lors d'un contrôle, qu'un guichet d'entreprises n'exécute pas correctement ses missions, manque à ses obligations ou entrave l'application de certains articles de loi, le service chargé du contrôle peut prendre certaines actions. La figure 4 donne un aperçu de la procédure d'infraction et le déroulement des différentes actions mises en œuvre.

Si les régions identifient des problèmes pour les tâches et les obligations pour lesquelles elles sont compétentes, elles peuvent les soumettre pour évaluation à la Commission commune d'agrément, qui peut formuler un avis à l'intention du ministre.

Figure 4. Procédure en cas d'infraction



Source : SPF Economie.

Les avertissements et sanctions repris dans la figure 4 peuvent faire l'objet, dans les soixante jours suivant leur notification, d'un recours, par lettre recommandée à la Poste, auprès du ministre. En cas de recours, le ministre ou les fonctionnaires délégués à cet effet entendent les intéressés et prononcent leur décision dans les soixante jours qui suivent l'introduction du recours. Les décisions sont notifiées par lettre recommandée à la Poste.

7. Déontologie

Ce chapitre pose un certain nombre de principes déontologiques auxquels les guichets d'entreprises doivent se conformer dans l'exercice de leurs missions.

7.1. Souci du client

Les guichets d'entreprises doivent fournir, à leurs clients, une prestation de services professionnelle et orientée client. Cela suppose que les contacts clients se déroulent de manière courtoise et efficace et que les dossiers soient traités dans les délais les plus brefs possibles.

Par ailleurs, un langage correct et précis est utilisé, tant pour les contacts oraux qu'écrits. Dans la mesure du possible, les guichets d'entreprises essaient d'aider les clients dans leur propre langue. En outre, l'accessibilité de l'information doit être optimale, tant sur les sites web des guichets d'entreprises que dans les guichets physiques. A chaque contact client, des informations claires et exhaustives sont fournies.

Par ailleurs, les guichets d'entreprises se montrent serviables envers les clients, et ce, concernant toutes les formalités administratives (sans préférence). Si le guichet d'entreprises ne peut pas apporter d'aide par rapport à une question échappant à sa compétence, il oriente les clients vers l'organisme adéquat.

Enfin, toute correspondance avec le client mentionne clairement les coordonnées du gestionnaire de dossier. Des données de contact claires sont, entre autres, importantes dans le cadre d'un traitement des plaintes orienté client. Le site internet des guichets d'entreprises indique clairement comment les plaintes peuvent être adressées au SPF Economie ou aux autorités compétentes en fonction de la répartition des compétences intervenant dans le dossier pour lequel le client souhaite déposer une plainte.

7.2. Intégrité

L'intégrité n'a pas seulement trait à l'incorruptibilité et à l'impartialité mais aussi à l'équité, au souci du client, à la compétence, à la fiabilité et à la confiance.

Ainsi, les guichets d'entreprises s'engagent à toujours appliquer les tarifs corrects pour la prestation qu'ils proposent.

Par ailleurs, les guichets d'entreprises veillent à ce que les clients puissent toujours choisir librement de s'adresser à d'autres prestataires de services en vue d'un accompagnement lors de l'accomplissement de leurs obligations administratives. Si l'intéressé doit être réorienté vers une autre assistance professionnelle, le guichet d'entreprises l'aidera sans engagement et s'attachera à ce que l'intéressé ait une possibilité de choix la plus large et la plus objective possible. Toutefois, il doit être clair qu'en règle générale, une unité d'établissement ne renvoie jamais vers une autre unité d'établissement, un back office ou une autorité compétente parce qu'elle n'est pas en mesure de donner une réponse à une question déterminée, relevant de sa compétence. En aucun cas, les guichets d'entreprises ne peuvent refuser d'assumer les responsabilités qui leurs sont attribuées. En effet, les prestataires de services doivent, à tout moment, pouvoir s'adresser en toute confiance à une quelconque unité d'établissement. Il en va de même dans les cas où le guichet d'entreprises a demandé un avis à un service public. Le guichet n'est pas habilité à renvoyer le client vers ce service public.

Enfin, les guichets d'entreprises veillent à ce que les informations fournies soient objectives. À cet effet, ils s'abstiennent de fournir des informations pouvant servir à contourner une réglementation existante (ou à collaborer à la fourniture de celles-ci).

7.3. Interdiction de discrimination

Toute forme de discrimination est interdite. Le principe d'égalité prévu par la Constitution et dans les conventions internationales doit être respecté à tout moment et en toute circonstance. Toutefois, il apparaît clairement que le principe d'égalité n'exclut pas un traitement différencié entre certaines catégories de personnes, pour autant qu'il y ait une justification objective et raisonnable de cette différenciation. Enfin, les guichets d'entreprises sont ouverts à tous les starters et candidats indépendants, indépendamment de leurs convictions philosophiques, politiques ou idéologiques ou de leur secteur d'activité.

7.4. Comportement professionnel

La qualité de la prestation fournie par les guichets d'entreprises est en grande partie déterminée par la manière dont les exigences dans le domaine du comportement professionnel sont satisfaites. Ces exigences sont représentées par une connaissance théorique suffisante, une aptitude pratique adaptée et une disponibilité physique et psychique.

Les guichets d'entreprises veillent à ce que leur personnel ait une connaissance et une expérience adéquate pour l'exercice de ses missions et que toutes les possibilités lui soient offertes en matière de formation continue.

7.5. Continuité et disponibilité

La continuité et la disponibilité des membres du personnel des guichets d'entreprises se caractérise en premier lieu par une présence physique et par le fait de consacrer du temps aux activités professionnelles.

Par ailleurs, la disponibilité comporte également un certain nombre de caractéristiques spécifiques :

- La disponibilité se caractérise par le fait d'être joignable.
- La disponibilité se caractérise par la faculté d'écoute dans le cadre des matières présentées.
- La disponibilité suppose que personne ne rejette ni ne fuit ses responsabilités dans des matières qui relèvent de sa compétence ou de ses tâches.

7.6. Prestation de services

Dans leurs prestations de services aux clients, les guichets d'entreprises s'efforcent d'offrir un service de qualité.

Étant donné que les guichets d'entreprises agréés assurent un service public, la charte du 4 décembre 1992 de l'utilisateur des services publics⁴⁷ s'applique également à eux.

7.7. Respect de la vie privée

Les guichets d'entreprises ont un devoir de discrétion vis à vis des informations obtenues dans le cadre de l'exercice de leurs activités. Ils sont par ailleurs tenus au respect du [règlement \(UE\) 2016/679](#) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données⁴⁸, plus communément appelé « GDPR ».

Avec l'obtention d'un agrément en tant que guichet d'entreprises, les guichets adhèrent aux principes déontologiques énumérés ci-dessus.

8. Plus d'informations

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter :

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
 Direction générale de la Politique des P.M.E.
 Service Guichets d'entreprises
 North Gate - 4^e étage
 Boulevard du Roi Albert II 16
 1000 Bruxelles
 Personne de contact : Grégoire Moës
 E-mail : gregoire.moes@economie.fgov.be
 Tél : +32 475 30 14 97

⁴⁷ http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=1992120431&table_name=loi

⁴⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1528874672298&uri=CELEX%3A32016R0679>

9. Annexes

9.1. Liste de contrôle

Les candidats guichets d'entreprises peuvent utiliser la liste de contrôle (illustrée au tableau 5) pour vérifier si le dossier qu'ils ont établi en vue d'obtenir un agrément en tant que guichet d'entreprises est complet et si tous les points d'attention (généraux) mentionnés dans ce cahier des charges sont couverts.

Tableau 5. Liste de contrôle pour les guichets d'entreprises

Liste de contrôle	
Exigences	
Organisation	
Demande, dossier d'agrément et plan d'exploitation	
Compétence professionnelle des collaborateurs	
Continuité de la prestation de services	
Accessibilité des guichets d'entreprises physiques	
Heures d'ouverture	
Nombre minimum d'équivalents temps plein	
Équipement	
Répartition géographique	
Disponibilité par voie électronique	
Comptabilité, rémunérations et obligations financières	
Gestion de la qualité et rapportage	
Missions	
Fourniture d'informations	
<ul style="list-style-type: none"> • Aux entreprises • Aux autorités, administrations et services • Temps de réponse et exhaustivité 	
Mise à disposition de procédures	
Fourniture d'assistance	
Inscriptions, modifications et radiations dans la Banque-Carrefour des Entreprises	
Gestion des archives et documents administratifs	
Contrôle	
Connaissance des règles de contrôle	
Confier des tâches aux fonctionnaires chargés du contrôle et de la surveillance	
Déontologie	
Souci du client	
Intégrité	
Interdiction de discrimination	
Comportement professionnel	
Continuité et disponibilité	
Prestation de services	
Respect de la vie privée	

Source : SPF Economie.

9.2. Aperçu des arrêtés royaux et ministériels, de la réglementation belge

[Arrêté ministériel du 19 mai 2003](#) fixant les modes de preuve de la compétence professionnelle des guichets d'entreprises agréés

[Arrêté royal du 28 mai 2003](#) fixant le montant du droit d'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises en tant qu'entreprise commerciale ou artisanale, et la rémunération des guichets d'entreprises agréés

[Arrêté royal du 22 juin 2003](#) relatif à l'inscription, la modification et la radiation de l'inscription, des entreprises commerciales et artisanales dans la Banque-Carrefour des Entreprises

[Arrêté royal du 22 juin 2003](#) relatif à la tâche de contrôle des guichets d'entreprises lors de l'inscription d'entreprises commerciales et artisanales dans la Banque-Carrefour des Entreprises

[Arrêté royal du 26 juin 2003](#) relatif aux formalités administratives vis-à-vis des administrations fédérales, effectuées par les guichets d'entreprises agréés

[Arrêté ministériel du 30 septembre 2003](#) désignant les agents chargés du contrôle et de la surveillance des guichets d'entreprises et de rechercher et de constater les infractions à 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

[Arrêté royal du 16 mai 2004](#) relatif aux modalités de la conservation des archives dans les guichets d'entreprises agréés

[Arrêté royal du 4 juillet 2004](#) concernant la consultation, la copie et les extraits des données dans la Banque-Carrefour des Entreprises, ainsi que l'accès à ces données, autrement que par internet

[Arrêté royal du 18 avril 2005](#) fixant les modalités de retrait ou de suspension d'office de l'agrément en tant que guichet d'entreprises

[Arrêté royal du 22 juin 2009](#) portant sur les modalités d'inscription des entreprises non-commerciales de droit privé dans la Banque-Carrefour des Entreprises

[Arrêté royal du 29 août 2009](#) fixant les heures d'ouverture des guichets d'entreprises agréés

[Arrêté royal du 9 décembre 2009](#) relatif aux obligations comptables et à la publicité des comptes annuels des guichets d'entreprises

[Arrêté ministériel du 10 décembre 2009](#) établissant la ventilation du chiffre d'affaires du plan comptable des guichets d'entreprises

[Arrêté royal du 19 juillet 2010](#) fixant le montant du droit d'inscription au registre des entrepreneurs remplaçants et la rémunération des guichets d'entreprises agréés

[Arrêté royal du 19 juillet 2010](#) fixant les modalités pratiques d'utilisation du registre des entrepreneurs remplaçants

[Arrêté royal du 20 juillet 2010](#) fixant les modalités d'inscription, de renouvellement et de désinscription dans le registre des entrepreneurs remplaçants

[Arrêté royal du 20 juillet 2010](#) fixant les données qui figurent dans le registre des entrepreneurs remplaçants

[Arrêté royal du 15 mars 2017](#) relatif aux modalités d'inscription du syndic à la Banque-Carrefour des Entreprises

9.3. Comptabilité guichets d'entreprises

Les dispositions concernant les obligations comptables des guichets d'entreprises sont reprises dans [l'arrêté royal du 9 décembre 2009](#) et dans [l'arrêté ministériel d'exécution du 10 décembre 2009](#).

Principes généraux

- La comptabilité doit couvrir l'ensemble des opérations, avoirs, créances, dettes et engagements de toute nature.
- La comptabilité est un système de livres et de comptes tenue selon les règles usuelles de la comptabilité en partie double.
- Les opérations sont inscrites sans retard, de manière fidèle et complète et par ordre de dates, soit dans un livre journal unique soit dans un journal auxiliaire unique ou subdivisé en journaux spécialisés.
- Les mouvements totaux enregistrés au cours de la période font, mensuellement au moins, l'objet d'une écriture récapitulative.
- Le libellé des comptes prévus au plan comptable minimum normalisé peut être adapté aux caractéristiques propres de l'activité, du patrimoine et des produits et des charges de l'association, à l'exception du libellé des comptes déterminés par le ministre. Une telle dérogation est approuvée au préalable par le ministre qui a les Classes moyennes dans ses compétences, et mentionnée et justifiée dans l'annexe. Le bilan et le compte de résultats indiquent pour chacune des rubriques et sous-rubriques les montants correspondants de l'exercice précédent. La présente disposition n'est pas applicable au compte de résultats et à l'annexe faisant partie des comptes annuels du premier exercice comptable auquel s'applique les dispositions du présent titre.
- Ce plan comptable est tenu en permanence tant au siège qu'aux sièges des services comptables importants, à la disposition de ceux qui sont concernés par lui.
- Toute écriture s'appuie sur une pièce justificative datée et porte un indice de référence à celle-ci. Les pièces justificatives doivent être conservées, en original ou en copie, durant 7 ans et être classées méthodiquement. Ce délai est réduit à trois ans pour les pièces qui ne sont pas appelées à faire preuve à l'égard de tiers.
- Les journaux et livres comptables sont cotés et forment une série continue. Ils sont tenus de manière à garantir leur continuité matérielle ainsi que la régularité et l'irréversibilité des écritures.
- Les livres doivent être conservés pendant 7 ans à partir du 1^{er} janvier de l'année qui suit leur clôture.
- Un inventaire est établi au moins à la fin de chaque exercice comptable.
- Les comptes sont, après mise en concordance avec les données de l'inventaire, synthétisés dans un état descriptif constituant les comptes annuels.

Dispositions des arrêtés royaux

- Les guichets d'entreprises ne peuvent pas tenir une comptabilité simplifiée.
- L'exercice comptable correspond à l'année civile.
- Le plan comptable des guichets d'entreprises est un plan comptable adapté comprenant notamment un chiffre d'affaires ventilé : une ventilation du chiffre d'affaires net (rubrique I.A.) par catégorie d'activité et par marché géographique, dans la mesure où ces catégories et marchés diffèrent entre eux de façon considérable du point de vue de l'organisation de la vente des produits et de la prestation des services relevant des activités ordinaires du guichet d'entreprises. Le ministre établit cette ventilation. Quant aux cotisations, dons, legs et subsides (rubrique I.D.), une ventilation des différentes composantes de la rubrique.
- Les budgets alloués à un guichet en vue du financement de ses prestations doivent être inscrits au poste 73 (voir les obligations reprises à l'arrêté royal du 9 décembre 2009 relatif aux

obligations comptables et à la publicité des comptes annuels des guichets d'entreprises et l'avis CNC 2010/16 du 10 novembre 2010 - Traitement comptable des subsides, dons et legs, octroyés en espèces, dans le chef des grandes et très grandes associations et fondations bénéficiaires.

- Les rubriques 705-707 « autres ventes et prestations de services » sont une sorte de « poste résiduel » pour des transactions exceptionnelles ne pouvant être reprises dans aucune autre rubrique existante.
- Les revenus provenant de l'enregistrement dans la BCE doivent être inscrits sur la base du tarif en vigueur au moment de l'enregistrement, vu que le « droit » est déjà dû lors de l'enregistrement dans la BCE.
- Les livres et journaux sont tenus et conservés conformément à l'arrêté royal du 21 octobre 2018 portant exécution des articles III.82 à III.95 du CDE.
- L'arrêté royal du 30 janvier 2001 portant exécution du code des sociétés est d'application, en tenant compte des modifications apportées pour les asbl et les guichets d'entreprises.
- L'association évalue à leur valeur de marché ou, à défaut, à leur valeur d'usage les biens qui lui sont donnés ou légués et qu'elle affecte à son activité et les biens mis gratuitement à sa disposition et dont elle peut faire usage à titre onéreux ; les autres biens qui lui sont donnés ou légués, et les services prestés bénévolement à son profit et destinés à être réalisés, à leur valeur probable de réalisation au moment de l'inventaire ou à leur valeur de réalisation si celle-ci intervient avant l'inventaire.
- Le bilan et le compte de résultats indiquent pour chacune des rubriques et sous-rubriques les montants correspondants de l'exercice précédent.
- Le schéma de bilan et le schéma du compte de résultats à utiliser sont ceux du titre I^{er} de l'arrêté royal du 29 avril 2019 portant exécution du Code des sociétés et des associations, en tenant compte de l'arrêté ministériel du 10 décembre 2009.
- L'annexe reprend pour le personnel mis à disposition gratuitement par des tiers les données suivantes :
 - le nombre moyen de personnes mises gratuitement à la disposition du guichet d'entreprises par des entités liées ;
 - le nombre d'heures prestées par les personnes mises gratuitement à la disposition du guichet d'entreprises par des entités liées ;
 - l'évaluation du coût du personnel mis gratuitement à la disposition du guichet d'entreprises par des entités liées ;
 - une ventilation par nature des services et biens fournis gratuitement par des entités liées, tels les frais de mise à disposition de locaux, de matériel ou de logiciels, ainsi qu'une estimation de leur valeur, en précisant le mode de valorisation que le guichet d'entreprises utilise pour estimer le montant de ces prestations.
- Les comptes annuels sont déposés, dans les trente jours de leur approbation par l'assemblée générale, à la Banque nationale de Belgique ainsi qu'il est prévu au code des sociétés et des associations (les pièces à déposer sont précédées par la « Page de garde spécifique pour les comptes annuels d'associations établis suivant un schéma dérogatoire », établie par la Banque nationale de Belgique et mise à disposition sur son site internet).

Généralités

- Chaque guichet d'entreprises remet, mensuellement, et au plus tard le cinquième jour ouvrable, les factures au service Guichets d'entreprises du SPF Economie pour ce qui concerne les inscriptions, les modifications et les radiations dans la BCE. Cela permet au SPF Economie de réaliser annuellement un contrôle à partir des comptes annuels, en effectuant une comparaison avec les factures fournies mensuellement.
- Chaque guichet d'entreprises verse les montants perçus le mois précédent, dans le cadre des autorisations d'activités ambulantes et foraines et des cartes professionnelles pour les étrangers, à l'autorité régionale compétente selon les instructions complémentaires de chaque région, établies après consultation des guichets d'entreprises.

9.4. Demande d'inscription, de modification ou de radiation

La demande d'inscription, de modification ou de radiation⁴⁹ introduite par les entreprises auprès des guichets d'entreprises doit toujours comporter un certain nombre d'éléments fixes. Les informations ci-après donnent un résumé des exigences et rubriques pour chacune des demandes.

La demande d'inscription, de modification ou de radiation est introduite par l'entreprise ou par son représentant auprès des guichets d'entreprises et contient les données suivantes :

- le numéro unique d'entreprise ou d'unité d'établissement, s'il a déjà été attribué ;
- les nom et prénom du requérant et, si celui-ci est une personne morale, la dénomination sociale et la forme juridique ;
- le numéro de registre national du requérant ou, à défaut, le numéro d'identification dans la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Dans le cas où aucun numéro de registre national ou aucun numéro d'identification à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale n'est disponible, le guichet d'entreprises peut demander toutes les données et documents nécessaires à l'identification univoque de la personne requérante ;
- éventuellement l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone grâce auquel le requérant ou son fondé de pouvoir peut joindre le guichet d'entreprises ;
- la dénomination commerciale de l'entreprise ;
- si un mandataire général agit, son nom et prénom, ainsi que son numéro de registre national ou, à défaut, le numéro d'identification dans la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

En ce qui concerne l'inscription en tant qu'entreprise soumise à inscription, le requérant fournit en outre les données suivantes :

- les différentes activités envisagées avec une indication de l'activité principale par unité d'établissement ;
- les adresses complètes⁵⁰ des unités d'établissement ;
- les nom et prénom, le numéro de registre national ou le numéro d'identification dans la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, de la personne ou des personnes qui ont fourni la preuve des capacités entrepreneuriales exigées, si celles-ci ne sont pas prouvées par le requérant-même ;
- la date de début des activités mentionnées ;
- le numéro ou les numéros des comptes financiers de l'entreprise, sur lesquels des remboursements peuvent également être exécutés par l'autorité.

En ce qui concerne la modification, il convient en outre de mentionner :

- des indications précises concernant la donnée à modifier ou à supprimer ;
- en tous les cas, le numéro d'entreprise du requérant ;
- ainsi que la date d'entrée en vigueur de la modification ou de la suppression demandée.

En ce qui concerne la radiation, il convient, par ailleurs, de communiquer :

- la date de la cessation des activités.

⁴⁹ Arrêté royal du 22 juin 2003 relatif à l'inscription, la modification et la radiation de l'inscription, des entreprises commerciales et artisanales dans la Banque-Carrefour des Entreprises. Voir :

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2003062231&table_name=loi

⁵⁰ Un enregistrement avec une adresse sur déclaration n'est pas autorisé (ni pour l'adresse du domicile ni pour une unité d'établissement).

9.5. Plan de gestion des archives et tableau de gestion

Le SPF Economie a établi un plan de gestion des archives⁵¹. Ce plan est repris sous la forme d'un tableau de gestion qui précise la période d'utilisation administrative et la destination définitive des documents d'archives.

Quelques définitions

Document d'archives : tous les documents qui résultent de l'inscription des entreprises commerciales et artisanales dans la BCE et des missions à accomplir par les guichets en vertu d'autres réglementations.

Méthode d'archivage : les documents d'archives doivent être conservés dans un bon état, classés et accessibles. Les dossiers relatifs à l'inscription, la modification et la radiation de l'inscription, des entreprises commerciales et artisanales dans la BCE ne doivent pas nécessairement être classés en fonction du numéro d'entreprise. Il doit toutefois être possible d'en faire la demande en employant le numéro d'entreprise.

Dossier clôturé : un dossier d'inscription, de radiation ou de modification est considéré comme clôturé si l'inscription, la modification ou la radiation qui a donné lieu à l'établissement du dossier a été introduite dans la BCE. Le dossier doit comporter un extrait de la BCE dont il ressort que ces données ont été enregistrées dans la BCE.

Délai de conservation : délai correspondant à la période d'utilisation administrative déterminée dans le tableau de gestion. Celui-ci commence à courir à partir du jour où le dossier est clôturé

Destruction : la destruction des documents d'archives s'effectue au plus tôt le premier mois qui suit l'année au cours de laquelle expire le délai de conservation.

⁵¹ Arrêté royal du 16 mai 2004 relatif aux modalités de la conservation des archives dans les guichets d'entreprises agréés. Voir : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2004051634&table_name=loi

Tableau 6. Tableau de gestion des archives

Tableau de gestion des archives				
Catégories	Période d'utilisation administrative	Support	Destination définitive	Remarques
Catégorie I Dossiers d'inscription	5 ans	Papier	Destruction	Destruction au plus tôt le premier mois qui suit l'année au cours de laquelle expire le délai de conservation
Catégorie II Dossiers de modification	5 ans	Papier	Destruction	Idem
Catégorie III Dossiers de radiation	5 ans	Papier	Destruction	Idem
Catégorie IV Documents que le guichet d'entreprises reçoit en application de l'art. III.59,6° du CDE	En fonction de la valeur juridico-administrative déterminée par le SPF pour lequel le guichet se charge des formalités*	Papier/**	Destruction	Idem
Catégorie V Pièces à conserver en vertu d'autres règlements	En fonction des dispositions reprises dans les diverses réglementations	Papier/**	Destruction	Idem

* Le SPF pour le compte duquel le guichet d'entreprises accomplit les formalités visées à l'article III.59,6° du CDE informe, dans les plus brefs délais, le siège principal de chaque guichet d'entreprises de la durée de la période d'utilisation administrative des documents concernés.

** Le support dépend des conditions requises en application des réglementations concernées.

Source : SPF Economie.