



ONLY ONCE

en pratique

“keep it short and simple”



Ce mode d'emploi est un fil conducteur mis à la disposition du personnel de l'INASTI, tous services confondus, pour lui permettre de mettre en œuvre plus facilement les principes imposés par la loi "Only once".

Cet outil n'est pas contraignant mais l'obligation de résultat imposée par la loi et le Contrat d'administration invite toutefois au respect des «instructions» de ce mode d'emploi.

Le principe Only Once

Only Once (littéralement: une seule fois) est un terme qui qualifie le principe de collecte unique des données.

Ce principe permet de simplifier les procédures publiques et les obligations d'information imposées aux citoyens et aux entreprises qui ne doivent plus sans cesse communiquer les mêmes données aux différentes autorités publiques.

En bref, que dit la loi ?

La loi du 5 mai 2014 (Moniteur belge du 4 juin 2014), impose la collecte unique des données à tous les services publics fédéraux et aux instances qui relèvent de ceux-ci ou exécutent certaines missions pour eux.

Cette loi ancre la réutilisation des données disponibles auprès des sources authentiques dans le fonctionnement de tous les services publics fédéraux.

En outre, elle stimule l'utilisation de formulaires électroniques en leur donnant une valeur en tout point égale à celle des formulaires papier. On entend par formulaire: **tout document, quel que soit le support, utilisé dans le cadre d'une procédure administrative et permettant à un utilisateur interne ou externe d'adresser des demandes à une instance fédérale ou d'échanger des informations avec celle-ci (Art 3, 4°).**

Concrètement, la loi oblige les services publics fédéraux:

- à faire usage des clés d'identification uniques, c'est-à-dire le numéro de registre national ou le numéro d'identification de la Banque-Carrefour pour l'identification des personnes physiques (numéro bis) et le numéro d'entreprise pour l'identification des entreprises et des personnes morales;
- à faire usage des données disponibles dans les sources authentiques auxquelles ils ont accès ou qui sont mises à leur disposition par un intégrateur de services;
- à demander toutes les autorisations requises auprès de la Commission de protection de la vie privée ou de l'un de ses sous-comités.

En outre, la loi prévoit la possibilité:

- d'élargir les obligations à d'autres clés uniques pour l'identification d'autres objets ou entités repris dans les sources authentiques;
- d'adapter, par simple arrêté royal, la législation fédérale existante contraire à la loi.

Enfin, la loi oblige les services publics fédéraux à transmettre tous les formulaires adressés aux citoyens ou aux entreprises - qu'ils soient sous forme électronique ou papier - à l'Agence pour la Simplification Administrative pour vérification (communication ex-post possible).

La loi Only Once est intégralement entrée en vigueur le 14 juin 2014. Une période transitoire est cependant prévue jusqu'au 1er janvier 2016 pour les services qui n'utilisent pas encore les numéros uniques ou qui doivent encore demander certaines autorisations d'accès aux informations offertes par les intégrateurs de services.

Cette période transitoire ne s'applique donc pas aux services publics qui disposent déjà des accès et autorisations.

NB : les institutions qui oeuvrent au sein de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale ont en principe accès aux sources authentiques qu'elle contient.

L'impact pour l'INASTI

(+ articles de la loi)

- 1 Tous les services fédéraux, y compris l'INASTI, et les institutions ayant des tâches d'intérêt général, y compris les Caisses, doivent obligatoirement utiliser le numéro du Registre national ou le numéro d'entreprise pour l'identification des personnes physiques ou morales (Art. 4).
- 2 Tous les services fédéraux, y compris l'ensemble des services de l'INASTI, doivent obligatoirement réutiliser les données disponibles auprès d'un intégrateur de services (BCSS et Fedict) et demander pour ce faire les autorisations nécessaires (Art 12 en Art 13).
- 3 Les formulaires, en particulier les versions électroniques, sont pré-remplis avec les données disponibles (Art 9 § 2).
- 4 la Commission de la protection de la vie privée, les magistrats et les greffiers sont autorisés à accéder immédiatement, sur simple demande, aux logins et enregistrements des messages électroniques échangés. (Art 6).
- 5 Une reconstitution complète visant à déterminer quelle personne physique a utilisé quel service concernant quelle personne, quand et dans quel but, doit être possible : traçabilité totale (Art 11).
- 6 Le citoyen et l'entreprise doivent obligatoirement signaler auprès de l'instance concernée, dans les meilleurs délais, les données incomplètes ou incorrectes qui les concernent (Art 12 en Art 13).
- 7 L'Agence pour la Simplification administrative (ASA) a pour mission de vérifier que tout nouveau formulaire respecte bien les principes Only Once (Art 8).
- 8 Le Roi peut adapter les dispositions contraires aux principes énoncés dans la loi Only Once (Art 10).
- 9 Une période transitoire est prévue pour les instances qui ne disposent pas encore des autorisations nécessaires à l'application de la Loi. Date butoir : le 1er janvier 2016 (Art 14).
- 10 Pour les services qui disposent des autorisations nécessaires, la loi est d'application depuis le 14 juin 2014.

Quid de l'utilisation des formulaires électroniques?

Art. 9. § 1. Les formulaires électroniques et leurs annexes ont **la même valeur** que les formulaires papier, si les conditions suivantes sont remplies :

- 1 les données électroniques mentionnent l'identité de leur rédacteur, authentifiée soit à l'aide du certificat d'identité présent sur la carte d'identité électronique, soit à l'aide d'un autre certificat qui satisfait aux dispositions légales;
- 2 les données électroniques peuvent être associées de manière précise à une date et à une heure de référence;
- 3 les données électroniques ne peuvent plus être modifiées de manière imperceptible après la mention de l'identité du rédacteur et après l'association à une date de référence et une heure de référence;
- 4 les données électroniques répondent, dans la mesure où elles ont été établies par plusieurs personnes, aux exigences pour chaque rédacteur en ce qui concerne les données qu'il a établies;
- 5 les données électroniques peuvent être lues au moins pendant la période imposée par la réglementation applicable.

§ 2. Les formulaires doivent être pré-remplis avec les données disponibles.

§ 3. L'obligation d'inscrire la mention «lu et approuvé» ou toute autre mention manuscrite prescrite par la loi est réputée respectée par l'insertion électronique de la mention.

§ 4. L'obligation d'envoi en plusieurs exemplaires est réputée respectée dès l'envoi des pièces par la voie électronique.

§ 5. L'obligation d'envoyer un accusé de réception peut être valablement remplie par la voie électronique.

§ 6. Le Roi peut déterminer les modalités du remplacement des formulaires papier par des formulaires électroniques.

Attention: le citoyen, l'entreprise, restent libres de choisir la forme de formulaire, électronique ou papier, qu'ils désirent utiliser! Les deux versions doivent donc coexister de façon cohérente.

Attention: la réglementation sur la protection de la vie privée reste entièrement d'application!

Attention: le formulaire électronique doit faire l'objet d'une conception adaptée : ce n'est pas un copié-collé de la version papier à imprimer, à remplir à la main et à renvoyer ensuite par la poste ou par scan.

Attention: l'obligation vaut aussi pour les annexes des formulaires.

Attention: déclaration (février 2015) du Ministre fédéral en charge de l'Agenda électronique: passage au tout numérique dans 5 ans!

Attention: toutes les entreprises et tous les indépendants sont enregistrés dans la BCE. A terme, la mention d'une adresse mail deviendra obligatoire. Cette adresse électronique aura la même valeur que l'adresse du siège social.

Concrètement : éléments d'analyse rapide d'un formulaire

N°	Affirmation	O	N	NP	Action
ONLY ONCE					
O1	Le formulaire est utilisé fréquemment				
O2	Les données demandées sont imposées par un dispositif légal				
O3	Les données demandées sont réputées indispensables au dossier				
O4	Les données demandées apportent une plus-value réelle au dossier				
O5	Les données demandées sont déjà en possession de l'INASTI (autre service, par exemple)				
O6	Les données demandées sont disponibles auprès d'une source authentique (BCSS, BCE, RN,...)				
O7	L'autorisation d'utilisation des sources authentiques est disponible (Commission Vie privée)				
O8	Le flux informatique avec la source authentique est techniquement disponible				
O9	Le flux informatique avec la source authentique fait déjà l'objet d'une autorisation				
O10	Le formulaire doit être modifié pour répondre aux termes de la loi Only once				
O11	Le formulaire peut être modifié en interne				
O12	Le formulaire doit être modifié via une adaptation légale/réglementaire				
O13	Le formulaire peut être pré-rempli avec les données authentiques disponibles				
O14	Les usagers sont informés de leur obligation de (faire) rectifier les données inexactes				

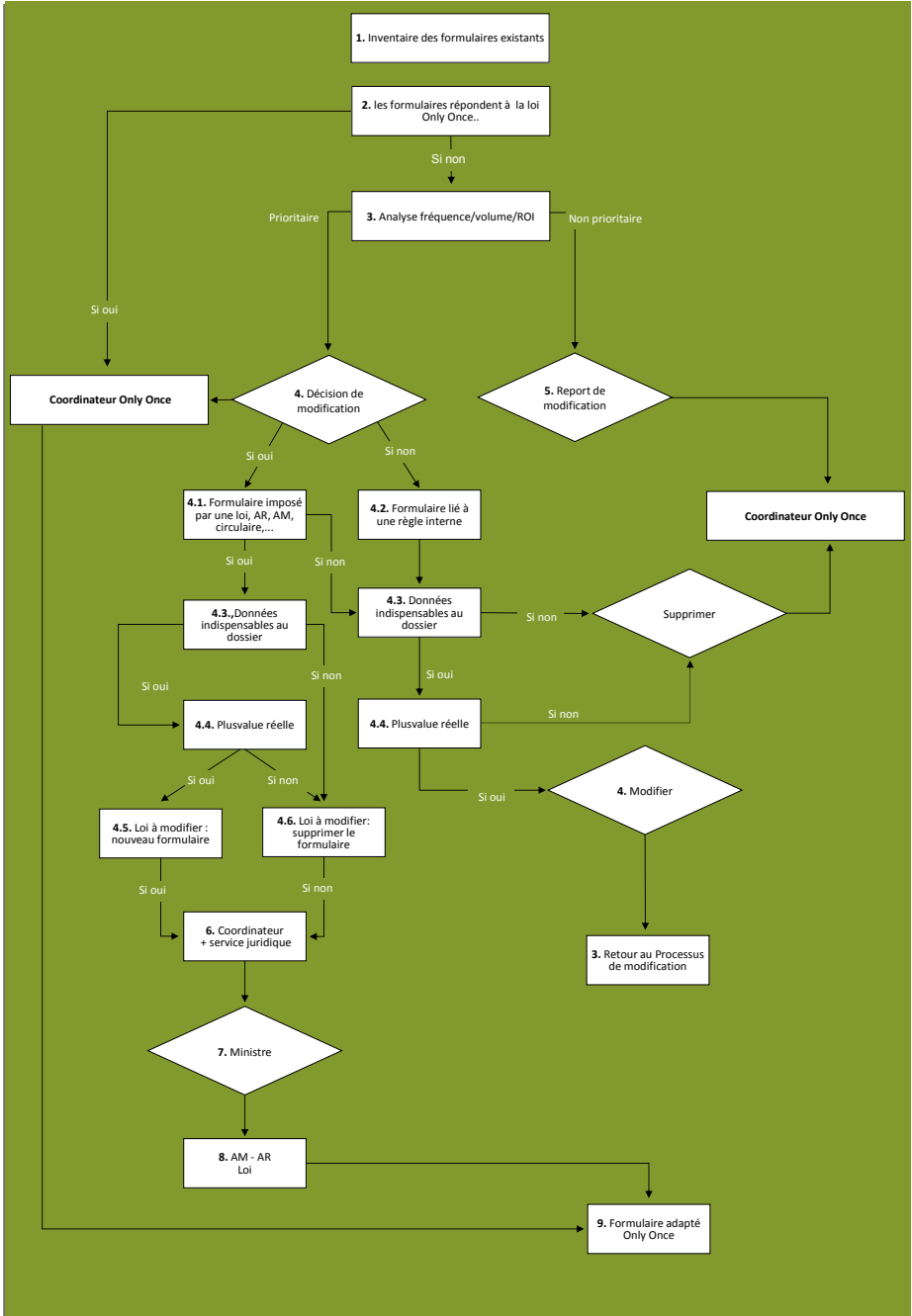
N°	Affirmation	O	N	NP	Action
SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE					
S1	Le principe de confiance peut être appliqué (déclaration sur l'honneur + contrôle a posteriori)				
S2	Le client peut facilement trouver les données, les justificatifs demandés (dans les délais exigés)				
S3	Les modalités de retour et de suivi du formulaire vers l'INASTI sont mentionnées				
S4	Une notice explicative est nécessaire pour pouvoir remplir correctement le formulaire				
S5	Une aide au remplissage est proposée (n° de téléphone, références du service, permanences, ...)				
S6	Le lay-out par «famille» de formulaires est cohérent				

N°	Affirmation	O	N	NP	Action
LISIBILITE					
L1	Le titre du formulaire est explicite				
L2	Le formulaire adopte la logique du client				
L3	Le client comprend facilement si le formulaire le concerne				
L4	Le formulaire utilise un vocabulaire simple, clair (langage courant)				
L5	Le formulaire utilise une syntaxe simple et claire (langage courant)				
L6	Le formulaire instaure une relation directe entre le client et l'INASTI				
L7	Le formulaire utilise un graphisme qui facilite la compréhension				
L8	Le formulaire (ou sa notice) donne des exemples clairs et concrets				
L9	Le lay-out du formulaire est conforme au style maison				

N°	Affirmation	O	N	NP	Action
INFORMATISATION					
I1	Le formulaire est accessible en ligne				
I2	Le formulaire est adapté à la présentation en ligne				
I3	Le formulaire peut être complété en ligne				
I4	Des processus de validation évitent les erreurs de remplissage				
I5	Le formulaire est intelligent : il propose une aide (liste déroulante, ...)				
I6	Le formulaire est interactif : il est pré-rempli avec les données disponibles auprès des sources authentiques				
I7	Le formulaire est transactionnel : il peut être soumis en ligne				
I8	Les données transmises via le formulaire s'intègrent automatiquement aux applications de l'INASTI				
I9	La soumission du formulaire génère automatiquement la première étape de traitement du dossier				
I10	Une procédure permet à l'usager de faire parvenir les pièces justificatives par courrier électronique				

N°	Affirmation	O	N	NP	Action
SUIVI					
sv1	Le client peut avoir accès en ligne au suivi de son dossier				
sv2	Une procédure de mise à jour du formulaire est prévue et intègre les réactions des clients				

Only once: processus de base d'analyse des formulaires



Commentaires par étapes du processus

1 Inventaire des formulaires existants

Le pragmatisme impose de commencer par les services opérationnels en contact régulier avec les clients de l'Institut. Les formulaires internes seront traités ultérieurement. Il faut également lister les formulaires disponibles en véritable version électronique.

2 Les formulaires répondent-ils à la loi Only Once?

Quatre principes à garder à l'esprit:

- utilisation des clés uniques prévue : NRN, n° bis, n° BCE;
- réutilisation de toutes les informations disponibles : seules peuvent être demandées les informations qui ne sont pas disponibles soit en interne, soit auprès des administrations ou au sein d'une source authentique;
- attestation de preuve supplémentaire : aucune attestation déjà transmise ou disponible auprès d'une source à laquelle le service a accès n'est demandée;
- les formulaires électroniques sont pré-remplis automatiquement grâce à l'identification par le biais de la clé unique ou de l'e-ID.

3 Analyse fréquence/volume/ROI

Le screening des documents doit se faire en fonction de:

- la fréquence d'envoi d'un document/formulaire;
- le nombre d'exemplaires de ce document envoyés par an;

- le retour sur investissement d'une adaptation ou d'un nouveau formulaire.

On peut estimer que l'investissement implique des facteurs humains et/ou informatiques et/ou budgétaires.

Rappel également du principe de base de la lisibilité : un texte est réputé lisible si le lecteur auquel il s'adresse comprend tout de suite ce qu'il doit comprendre, fait immédiatement ce qu'il doit faire sans soutien extérieur!

4 Décision de modification

4.1 Formulaire imposé par une loi, AR, AM, circulaire,...

Dans le cas d'un formulaire dont le lay-out, et/ou le contenu sont déterminés par un texte réglementaire, l'INASTI n'a pas la possibilité de le modifier sans suivre la voie législative. Rien n'empêche cependant, dans un premier temps, de veiller à ce que la «notice explicative» d'un tel formulaire soit rédigée dans un langage clair et précis.

L'ensemble des réglementations qui déterminent le modèle des formulaires actuellement utilisés par l'INASTI ne prévoit aucune définition d'une version électronique, ni des coûts qui peuvent éventuellement être répercuté vers un tiers : exemple : frais récupérables liés à un envoi recommandé électronique (Nb : ces données existent au sein du Bureau de mesure de l'ASA).

A l'heure actuelle, le gouvernement ne prévoit pas de publier une «loi cadre modificative» applicable à l'ensemble de la fonction publique fédérale. Remarque : un simple AR suffit, même pour modifier une loi (validité : 24 mois).

4.2 Formulaire lié à une règle interne

Ces formulaires peuvent/doivent être modifiés/supprimés le plus vite possible en fonction des éléments d'évaluation évoqués à la page 9.

4.3 Données indispensables au dossier

Les nouvelles dispositions légales sont autant d'opportunités de remettre sur le métier un certain nombre de processus ancrés dans les habitudes mais dont l'utilité même peut parfois être mise en cause. Rappelons qu'un simple AR suffit, même pour modifier une loi (validité : 24 mois)

4.4 Plus-value réelle

Les nouvelles dispositions légales sont une occasion privilégiée d'analyser la plus-value apportée par les informations demandées via un formulaire à l'entrepreneur indépendant: question simple à se poser: qu'advient-il si je ne demande plus cette information, notamment en matière de contrôle?

4.5 Loi à modifier et nouveau formulaire

Le formulaire est joint en annexe d'un texte de loi? Il faut donc établir une nouvelle version du formulaire, le faire avaliser par l'ASA et modifier ensuite le texte de loi (procédure à convenir avec la DG TI et le Cabinet du ministre). Rappelons qu'un simple AR suffit, même pour modifier une loi (validité : 24 mois)

4.6 Loi à modifier et suppression du formulaire

Le formulaire est joint en annexe d'un texte de loi et s'avère obsolète voire inutile? Il faut donc prévoir sa suppression pure et simple et modifier le texte de loi en conséquence (procédure à convenir avec la DG TI et le Cabinet du ministre). Rappelons qu'un simple AR suffit, même pour modifier une loi (validité : 24 mois).

5 Report de modification

Si le formulaire n'est pas prioritaire, un report de la modification voire de la suppression, reste possible. Le report est signalé au coordinateur Only once.

6 Coordinateur Only Once et avis juridique

Le coordinateur doit idéalement être consulté dès qu'un service envisage de modifier un formulaire. En accord avec le service, le coordinateur détermine si la consultation du service juridique est nécessaire.

Il est le lien avec les autres parties prenantes, comme la DG, le Cabinet, éventuellement les Caisses. Il veille au respect de la législation sur la protection de la vie privée, notamment en collaboration avec la cellule SIV.

7 Envoi projet au Ministre

Les cas échéant, le coordinateur transmet les projets au Cabinet du ministre après accord d'ADG.

8 Nouvelle disposition réglementaire

Le cas échéant, le coordinateur consulte la cellule COM pour assurer une communication adaptée vers les groupes cibles concernés, tant en interne qu'en externe.

9 Nouveau formulaire à adresser à l'ASA

Le coordinateur soumet les formulaires modifiés ou les nouveaux formulaires à l'avis de l'ASA par voie électronique.

Premier inventaire des dispositions légales à modifier (hors Pensions)

Cet inventaire concerne plus particulièrement la possibilité (l'obligation) d'utiliser le formulaire électronique et liste l'ensemble des modifications nécessaires aux textes de loi «fondateurs» du statut social pour ouvrir les démarches à l'ère de l'électronique.

Rôle du coordinateur “Only Once”

Facilitateur/consultant interne: il est à la disposition des services qui entament la rédaction/modification de formulaires, de processus.

Il est évidemment préférable et plus productif de le consulter dès l’entame des travaux!

Données concernées par la Loi

Remarque: pratiquement toutes les sources authentiques utiles dans l'exercice des missions de l'INASTI seront accessibles directement via Séquoia d'ici à 2018.

Dans l'attente, voici quelques données que nous ne pouvons plus demander à l'indépendant, à l'entreprise.

Dans le cas des formulaires électroniques (à venir) ces données devront en plus être pré-remplies. A terme, il serait donc judicieux de regrouper les questions relatives au profil du répondant en début de chaque formulaire.

La loi prévoit l'obligation, pour l'intéressé, de signaler les données inexactes à l'autorité.

Règle minimale à respecter: les données demandées et obtenues une première fois par un service de l'INASTI ne peuvent plus être demandées ultérieurement, fut-ce par un autre service.

BCSS

Exemples de données qui ne peuvent plus, en principe, être demandées si le n° national connu (personnes physiques):

- les nom et prénom(s);
- les lieu et date de naissance;
- le sexe;
- la nationalité;
- la résidence principale;
- la date et le lieu du décès;
- la profession;
- la situation matrimoniale ou l'enregistrement de cohabitation légale;
- la composition de famille;
- le statut de résidence pour les étrangers.

RGTI

Exemples de données qui ne peuvent plus, en principe, être demandées:

- les dates de début et de fin de l'affiliation comme indépendant;
- la catégorie de cotisations sociales dues (provisoires, profession à titre principal ou à titre accessoire, ...);
- les périodes assimilées à des périodes d'activité.

Les données de carrière du travailleur indépendant ne peuvent donc plus être demandées à celui-ci depuis le 14 juin 2014.

BCE

Exemples de données qui ne peuvent plus, en principe, être demandées (personnes morales):

- numéro d'entreprise;
- date de début et d'inscription de l'entreprise;
- statut de l'entreprise;
- type d'entreprise;
- dénomination sociale;
- adresse et données de contact;
- capital et numéro de compte bancaire

(non-Sepa, IBAN et BIC);

- forme juridique;
- situation juridique;
- fonctions;
- activités;
- qualité;
- autorisations et données relatives à la procédure de demande d'autorisation (TAP).

Au niveau d'une unité d'établissement, les données suivantes:

- numéro d'unité d'établissement (UE);
- numéro d'entreprise de l'entreprise mère (c'est-à-dire à laquelle appartient l'UE);
- date d'inscription et date de début de l'unité d'établissement;
- dénomination sociale;
- adresse et données de contact;
- activités;
- autorisations et données relatives à la procédure de demande d'autorisation (TAP).

Autres données qui ne peuvent plus, en principe, être demandées (liste non-exhaustive!):

- les comptes annuels de l'entreprise (Banque nationale);
- les publications officielles au Moniteur belge;
- certaines données de l'administration fiscale (cessation de l'activité, données TVA, données fiscales ...);
- les données cadastrales;

- aperçu de la situation en matière de remise éventuelle des majorations;
- etc...
- **attention**, exception : les associés actifs.

Certaines données sont inconnues des sources authentiques (exemple : une adresse de contact) : l'INASTI est donc parfaitement en droit de les demander à l'indépendant, à l'entreprise mais ... en principe, une seule fois, tous services confondus.

Quelques sources d'inspiration:

- Wetsmatiging (Vlaams Gewest)
- e-Wallonie-Bruxelles-Simplification (e-WBS)
- Agence fédérale pour la simplification administrative (ASA)
- Institut de formation de l'administration fédérale (IFA)
- Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (France)

Votre personne de contact

Thierry ELSOUCHT

Coordinateur Only Once

Thierry.ELSOUCHT@rsvz-inasti.fgov.be

T +32 2 546 40 01