

E-FACTURATION: NEUPRÉ ET ASSESSE



Alain DEPRET,
Secrétaire de rédaction

En matière d'e-facturation, les communes wallonnes montrent de plus en plus l'exemple en adoptant de bonnes pratiques, dont le *Mouvement communal* est assez friand, comme vous le savez, chers lecteurs. Pour preuve, UVCW TV, la web TV de l'Union des Villes et Communes de Wallonie (www.youtube.com/uvcwTV)

a récemment présenté deux communes particulièrement actives en ce domaine: Neupré et Assesse. Et ce, avec deux projets très différents, mais qui ont le mérite de démontrer que, même si l'e-facturation a un certain coût, les avantages sont nombreux. Petit tour d'horizon en provinces liégeoise et namuroise.

CHARLES-ANDRÉ VERSCHUEREN,

ÉCHEVIN DU BUDGET, DES FINANCES, DES SPORTS,
DE LA JEUNESSE, DE LA RÉGIE DES BÂTIMENTS
COMMUNAUX, DU PATRIMOINE COMMUNAL,
DE L'ÉNERGIE ET DES CULTES

**« LES POUVOIRS LOCAUX
ONT UN RÔLE À JOUER EN
MATIÈRE DE NUMÉRIQUE
INCLUSIF »**



À Neupré, et depuis 2021, environ 1 000 avertissements-extraits de rôle sur 4 500 se font via la plateforme fédérale eBox, disponible pour tous les pouvoirs publics. Les avantages sont nombreux: éviter la fracture numérique d'une population vieillissante, permettre le paiement électronique de certaines taxes via smartphone, accélérer le processus de paiement, mais aussi améliorer la liquidité de la commune. Sans oublier l'avantage qu'offre indéniablement une plateforme certifiée, qui permet de tracer correctement tout processus de ce type.

C'est ce que nous explique ici Charles-André Verschueren, échevin des Finances. Pour lui, la finalité du projet n'est pas de faire des économies. Pour que l'augmentation des frais fixes soit compensée par le coût variable papier, il faudrait ainsi 60 % de taux de pénétration, ce qui n'est pas encore le cas. Mais eBox permettra à l'avenir d'intégrer d'autres envois électroniques essentiels, ainsi que d'autres possibilités de paiement. eBox est donc, pour lui, un vrai pari sur l'avenir.



Monsieur l'Échevin, comment a démarré le projet en matière d'envoi électronique à Neupré? Quel était le constat à la base de ce projet?

Lors de la mise en place de la majorité actuelle, nous voulions marquer le coup en matière de digitalisation. Cette volonté a été insérée dans la Déclaration de politique générale communale pour montrer que, en tant que pouvoir local, nous pouvions faire au moins aussi bien que d'autres institutions publiques. Il est en effet difficile, pour les citoyens, de comprendre qu'ils peuvent recevoir leurs factures d'électricité et de téléphonie par média électronique, mais pas leurs avertissements-extraits de rôles ou les communications de la commune. Nous avons donc cherché une solution adéquate. La commune de Neupré est une commune dynamique, mais qui compte cependant une population vieillissante. Nous ne voulions donc pas, non plus, que certaines personnes soient mises à l'écart. Une série d'initiatives ont donc été mises en place en ce sens. Et, finalement, le passage à la facturation électronique nous a permis d'entrer en contact avec des personnes en difficulté, mais aussi de les aider et de les préparer à d'autres démarches ou dans le cadre de leur vie privée.

Comment cela fonctionne-t-il ?

Nous envoyons les avertissements-extraits de rôle par le biais de la plateforme fédérale eBox, qui réunit des acteurs publics et qui permet un envoi officiel. Les personnes qui souscrivent à l'eBox le font pour l'ensemble des émetteurs certifiés. Cela amène parfois quelques problèmes, car certaines personnes s'abonnent à l'eBox pour quelque chose de bien spécifique, comme le Service fédéral des pensions, par exemple, et puis oublient qu'ils l'ont fait. La communication est donc importante dans ce type de projet. Il faut que les gens sachent qu'en s'abonnant à l'eBox, ils vont dorénavant recevoir leur avertissement-extrait de rôle en version électronique dans cette boîte. Pour recevoir des notifications via eBox, il faut en effet que la personne concernée ait fait le choix d'eBox de manière générale. Le citoyen ne peut donc pas panacher et choisir l'envoi électronique uniquement pour certaines notifications ou certaines autorités publiques. En termes d'acceptation, la démarche d'opt-in est générale : si on accepte, c'est pour toutes les communications électroniques des autorités publiques, y compris de la commune.



Cela vous permet-il aussi le paiement électronique ?

Il y a deux aspects dans le système mis en place. D'une part, les citoyens peuvent recevoir leur avertissement-extrait de rôle de manière électronique et, d'autre part, ils peuvent payer via leur smartphone ou directement, en cliquant sur un lien sans encoder le montant, le numéro de compte et la référence structurée. Cela facilite donc les opérations de paiement.

Envoyez-vous aussi les factures liées aux redevances via eBox ?

Non, à Neupré, choix a été fait de gérer numériquement l'envoi des certains avertissements-extraits de rôle et donc pas encore les factures de redevance. Pour les redevances liées à la garderie extrascolaire, nous attendions un autre système, afin de faire un envoi de la facture par mail, mais il s'est avéré défaillant. Mais je sais que nos collègues d'Assesse y sont arrivés, eux, et j'y suis très attentif (NDR : voir autre bonne pratique ci-après).

Pensez-vous, qu'à l'avenir, eBox vous serve pour l'une ou l'autre taxe, par exemple ?

Nous avons en fait commencé l'utilisation de la plateforme eBox pour la taxe communale sur les déchets. C'était le meilleur moyen de tester ce système. Mais demain, nous pourrions imaginer que tous les courriers de l'administration communale soient routés de la même manière, après vérification dans notre logiciel de gestion du courrier. Si le citoyen est abonné à eBox, le courrier serait envoyé automatiquement, et sans frais, ce qui permettrait d'économiser du papier et du temps. Si la personne n'est pas abonnée, le logiciel permet alors d'imprimer le courrier. Les possibilités sont très larges puisque cela concerne tous les dossiers et tous les courriers qui peuvent être émis par une administration. De plus, l'envoi est alors assuré avec une preuve d'envoi, de réception et de lecture, ce qui leur confère le statut d'un courrier recommandé.

Quels avantages trouvez-vous avec cette façon de fonctionner ? S'agit-il aussi de faire des économies ?

L'objectif n'est pas de faire des économies. Les économies d'impression et d'affranchissement sont gommées par les coûts informatiques supplémentaires. Il y a même un surcoût de 30 à 40 % par rapport à l'ancien système, mais celui-ci diminue quand le taux de pénétration augmente. Il ne faut donc pas se lancer dans ce type de projet si l'on veut seulement faire des économies. Chaque avertissement-extrait de rôle envoyé a aussi un coût qui inclut l'édition d'un QR code permettant le paiement. Mais le système comporte un certain nombre d'avantages, à commencer par le développement durable. C'est aussi plus pratique

pour le citoyen qui peut stocker facilement son avertissement-extrait de rôle dans l'eBox.

Comment les citoyens perçoivent-ils ce service aujourd'hui ?

Le retour est globalement bon. Payer ses taxes n'est jamais réjouissant et cela permet de le faire plus vite et plus facilement. Je le rappelle : il y a cependant, parfois, une petite incompréhension chez ceux qui se sont inscrits à eBox pour des contacts avec d'autres institutions. D'où l'importance de bien communiquer. La première année, quand nous avons lancé l'envoi via l'eBox, nous avons un peu plus de 700 personnes qui y participaient, dans le cadre d'une taxe qui doit normalement toucher environ 4 500 personnes. La deuxième année, nous avons atteint les 1 000 personnes. Le nombre d'abonnés a donc augmenté de 35 % entre 2021 et 2022. Nous essayons maintenant d'augmenter le taux de pénétration.

Quels conseils donneriez-vous aux autres communes qui voudraient tester cette procédure ?

Je me répète, mais il me semble que la communication est essentielle. Nous avons distribué un toutes-boîtes pour promouvoir la solution et informer la population. Il faut aussi conseiller aux citoyens de bien renseigner leur adresse mail ou leur numéro de GSM dans eBox, afin de recevoir une notification lorsqu'un courrier arrive dans l'interface. Mais je conseillerais à tous mes collègues de ne pas hésiter à se lancer. Les pouvoirs locaux ne peuvent pas rester à la traîne : eBox est un service supplémentaire essentiel pour la population. Il faut également faire preuve de patience pour la mise en œuvre du dispositif, car il implique plusieurs entités différentes : le fournisseur informatique, le BOSA, les banques, un gestionnaire de paiement électronique... Il faut que ces personnes se parlent, et ce n'est pas toujours évident. Mais cela peut se faire dans un délai relativement court. En trois ou quatre mois, il est possible d'avoir une solution qui fonctionne.

En guise de conclusion, quel serait le message que vous voudriez adresser à nos membres à ce propos ?

Les pouvoirs publics ne doivent pas attendre que le virage du numérique s'impose à eux, ils doivent l'anticiper. Le Gouvernement fédéral est très dynamique, la Région wallonne rattrape tout doucement son retard, et les pouvoirs locaux ne doivent donc pas se laisser distancer. C'est une question d'image, de modernité. Nous n'avons pas la prétention d'être à la pointe, mais si notre exemple peut servir à convaincre que les pouvoirs locaux ont un rôle à jouer en matière de numérique inclusif, je pense que nous aurons gagné notre pari. Cela fait aussi partie de nos missions.