

24 fév 2021 -11:16

La facturation électronique accélère son avancée et la confiance envers internet reste une préoccupation pour les Belges

La crise du coronavirus a entraîné une accélération générale de la transition digitale en 2020. Ainsi, le nombre d'achats en ligne a considérablement augmenté, et la nécessité pour la population de communiquer par voie numérique s'est accrue. Une étude récente[1] de l'Agence pour la Simplification Administrative (ASA) montre maintenant que la pandémie a également incité les Belges à recevoir et à payer davantage de factures par voie électronique.

1000 Belges ont été interrogés en ligne. Il en ressort que la majorité (56%) a reçu plus de factures électroniques durant l'année 2020. Pour 33% des personnes interrogées, 2020 a augmenté leur confiance envers la facture électronique. Et pas moins d'un répondant sur cinq a pris l'initiative de demander aux fournisseurs de lui envoyer désormais leurs factures électroniquement. Dans le même temps, près de la moitié (46%) a accepté l'initiative des entreprises d'envoyer ces factures par voie électronique. *"En plus d'une utilisation accrue, nous constatons que les Belges sont plus ouverts à l'égard de la facturation électronique",* déclare Erwin De Pue, directeur général de l'ASA. *"Aujourd'hui, 7 personnes sur 10 trouvent la facturation électronique très facile à utiliser, ce qui représente une augmentation stupéfiante de 19% par rapport à 2019",* déclare M. De Pue.

Mathieu Michel, Secrétaire d'État à la Digitalisation, chargé de la Simplification administrative, de la Protection de la vie privée et de la Régie des bâtiments : *« A terme, la facturation électronique devrait se généraliser. Au-delà de la facilité administrative que cela représente pour le citoyen, c'est aussi une réduction significative des impressions et donc une réelle plus-value environnementale. »*

Lorsque l'on demande ensuite aux citoyens de quelle manière ils aimeraient recevoir ces factures électroniques, la réponse est unanime. Ainsi, les trois quarts d'entre eux souhaitent recevoir une facture électronique par courriel, dans la boîte email de leur choix. Loin derrière viennent ensuite les plateformes et les applications permettant de gérer les factures, tickets de caisse et/ou cartes de fidélité. La préférence pour l'utilisation d'une plate-forme ou d'une application diminue à mesure que l'âge du répondant augmente. Les résultats montrent que seuls 3 Belges sur 10 utilisent des plates-formes telles que Doccle et My e-Box, bien que de plus en plus de citoyens connaissent ces plates-formes. Mathieu Michel, secrétaire d'État à la numérisation et à la simplification administrative : *" Ces chiffres confirment la nécessité pour le gouvernement fédéral de repenser les outils proposés tels que My e-Box en améliorant drastiquement l'expérience utilisateur. »*

La confiance dans Internet pour le traitement des opérations financières est grande, même si elle n'a pas véritablement augmenté suite à la pandémie. Ainsi, en 2020, la confiance des citoyens dans la réception et le paiement électronique de factures via internet est restée stable, à un niveau assez élevé : elle n'a ni diminué ni augmenté.

De manière plus générale, hors traitement des opérations financières, la confiance envers Internet demeure toutefois une pierre d'achoppement. Malgré l'utilisation accrue de la facturation électronique en conséquence de la pandémie de coronavirus, la confiance des Belges envers « l'internet » n'a paradoxalement pas augmenté. Il subsiste par ailleurs une certaine méfiance envers la transmission de données personnelles en ligne. Le secrétaire d'État Mathieu Michel en est conscient: *"L'utilisation de la facturation électronique peut réduire considérablement la charge administrative pour les citoyens et les*

entreprises. Nous devons donc accorder une attention particulière à la création d'un climat de confiance autour des applications numériques. La confiance numérique sera un pilier spécifique de mon plan Digital Belgium".

Enfin, il faut tenir compte d'une fracture numérique que l'on retrouve dans les chiffres. *"Dans les catégories d'âge à partir de 45 ans, environ un tiers des personnes interrogées préfèrent recevoir leurs factures sur papier. Nous constatons que les personnes socialement vulnérables préfèrent, elles aussi, la facturation papier. En outre, les personnes de plus de 55 ans et les personnes socialement vulnérables ont moins confiance en internet pour gérer leur argent"*, déclare Laurence Geyduschek, chef de projet facturation électronique à l'ASA. Il faut ajouter à cela que cette enquête a été réalisée en ligne, et que les personnes qui n'utilisent pas l'outil informatique ne sont par conséquent pas reprises dans ces statistiques. Le secrétaire d'État Mathieu Michel est particulièrement attentif à cet aspect de la problématique : *"La fracture numérique est une réalité qu'on ne peut ignorer ; c'est pourquoi je veillerai tout particulièrement à mettre en œuvre des aides spécifiques et personnalisées pour la réduire à travers notamment le plan Digital Belgium mais aussi en générant divers partenariats avec les acteurs de terrains actifs en la matière. »*

Contact

Laurence Geyduschek, responsable du dossier facturation électronique -
laurence.geyduschek@premier.fed.be
Agence pour la Simplification Administrative | www.simplification.be

[1] Questions posées en octobre et décembre 2020. L'échantillon interrogé est représentatif de l'ensemble de la Belgique pour ce qui est de l'âge, du genre et de la Région.

Mathieu Michel, secrétaire d'État à la Digitalisation, chargé de la Simplification administrative, de la Protection de la vie privée et de la Régie des bâtiments
Rue des Petits Carmes, 15 - 5e étage
1000 Bruxelles
Belgique
+ 32 2 501 03 27
<https://michel.belgium.be>
info@michel.fed.be

Koen Peumans
Porte-parole
+32 473 81 11 06
koen.peumans@michel.fed.be