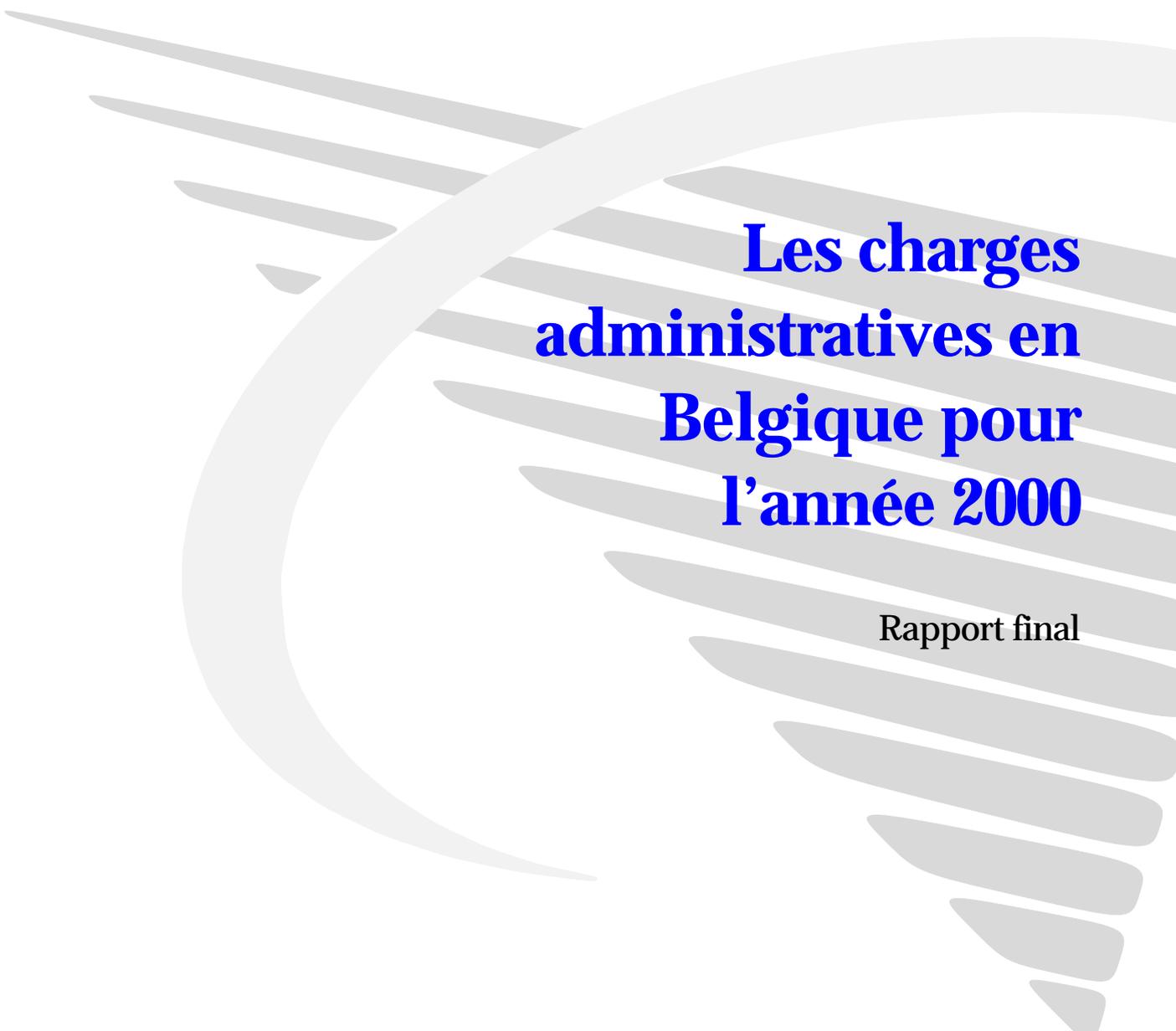


---



**Les charges  
administratives en  
Belgique pour  
l'année 2000**

Rapport final

Greet De Vil et Chantal Kegels

Janvier 2002

---

---

---



## Le Bureau fédéral du Plan

Le Bureau fédéral du Plan (BFP) est un organisme d'intérêt public.

Le BFP réalise des études sur les questions de politique économique, socio-économique et environnementale.

A cette fin, le BFP rassemble et analyse des données, explore les évolutions plausibles, identifie des alternatives, évalue les conséquences des politiques et formule des propositions.

Son expertise scientifique est mise à la disposition du gouvernement, du parlement, des interlocuteurs sociaux, ainsi que des institutions nationales et internationales.

Le BFP assure à ses travaux une large diffusion. Les résultats de ses recherches sont portés à la connaissance de la collectivité et contribuent au débat démocratique.

## Internet

URL: <http://www.plan.be>

E-mail: [contact@plan.be](mailto:contact@plan.be)

## Publications

Publications récurrentes:

*Les perspectives économiques*

*Le budget économique*

*Le "Short Term Update"*

Planning Papers (les derniers numéros)

*L'objet des "Planning Papers" est de diffuser des travaux d'analyse et de recherche du Bureau fédéral du Plan.*

89 *Coopération internationale et instruments pour la prise de décision dans le cadre de la politique climatique*  
Thomas Bernheim - Août 2001

90 *Comptes nationaux environnementaux - Outil d'une politique de développement durable*  
Sophie van den Berghe, Juliette de Villers - Septembre 2001

Working Papers (les derniers numéros)

6-01 *De Directe Investeren in het Buitenland: binnenkomende en uitgaande investeringen voor België*  
Patrick Vandenhove - Décembre 2001

7-01 *Implications of Eastern EU - Enlargement for Belgium*  
Dominique Simonis, Micheline Lambrecht - Décembre 2001

8-01 *General and selective wage cost reduction policies in a model with heterogeneous labour*  
Peter Stockman - Décembre 2001

Reproduction autorisée, sauf à des fins commerciales, moyennant mention de la source.  
Imprimé par les soins du Ministère des Affaires économiques.

Editeur responsable: Henri Bogaert  
Dépôt légal: D/2002/7433/1

---

---

## Remerciements

Ce rapport n'aurait pas pu voir le jour sans la collaboration de nombreuses personnes. Qu'elles trouvent ici l'expression de notre gratitude. Monsieur Jean-Pierre Georges et son équipe de l'INS pour la constitution de l'échantillon, monsieur Stefaan De Vos et madame Yolande Servais du ministère de l'Agriculture et des Classes Moyennes pour le partage de leur expérience en matière d'enquêtes, les fédérations professionnelles d'entreprises et d'indépendants qui ont participé aux tests-pilotes et ont assuré la promotion de l'enquête auprès de leurs affiliés, messieurs Eric Chartier et Henri Pinoy pour leur soutien logistique... et enfin, toutes les entreprises et tous les indépendants qui ont pris la peine de répondre à cette enquête.

---



## Table des Matières

	Synthèse	1
	Introduction	3
I	Méthodologie	5
	A. Cadre de l'enquête	5
	B. Les limites de l'estimation par enquête	6
	C. Portée de l'enquête	7
	D. Les questionnaires	7
	E. L'échantillon	10
II	Les résultats de l'enquête sur les charges administratives des entreprises	13
	A. Le coût des formalités administratives	13
	1. Description	13
	2. Les résultats	14
	B. La qualité de la réglementation	24
	1. Description	24
	2. Les résultats	25
	C. La qualité de l'administration	26
	1. Description	26
	2. Les résultats	26
	D. Priorités dans le processus et les mesures concrètes de simplification administrative	27
	1. Description	27
	2. Les résultats	28
	E. Conclusion	30

III	Les résultats de l'enquête sur les charges administratives des indépendants	31
A.	Le coût des formalités administratives	31
1.	Description	31
2.	Les résultats	31
B.	La qualité de la réglementation	39
1.	Description	39
2.	Les résultats	40
C.	La qualité de l'administration	41
1.	Description	41
2.	Les résultats	41
D.	Priorités dans le processus de simplification administrative	42
1.	Description	42
2.	Les résultats	42
E.	Conclusion	43
ANNEXE I	Estimations du coût total incluant les amortissements	45
ANNEXE II	Méthode d'estimation	47
ANNEXE III	Le questionnaire adressé aux entreprises concernant les charges administratives en matière fiscale	51

---



## Synthèse

A la demande du Conseil des Ministres et en collaboration avec l'Agence pour la simplification administrative, le Bureau fédéral du Plan a estimé le poids des charges administratives tel que déclaré par les entreprises et les indépendants pour l'année 2000. Le coût total des charges administratives reprend l'ensemble des moyens mis en oeuvre par les entreprises et les indépendants pour se conformer aux dispositions administratives en matière de fiscalité, d'environnement et d'emploi. Il convient de souligner que les charges administratives non récurrentes, comme par exemple celles encourues lors du lancement d'une activité économique ou lors d'une action en justice, ne sont pas prises en considération.

Cette estimation est basée sur une enquête nationale réalisée auprès d'un échantillon représentatif des entreprises et des indépendants. Les charges administratives des entreprises pour l'année 2000 s'élèvent, d'après ces dernières, à 6,3 milliards d'euros, soit 2,6 % du PIB. Pour les indépendants, elles s'élèvent à 2,3 milliards d'euros, soit 0,9 % du PIB.

Des trois domaines réglementaires couverts par l'enquête, c'est la réglementation en matière d'emploi qui génère la part la plus importante du coût administratif total des entreprises. Des deux domaines réglementaires couverts par l'enquête auprès des indépendants, c'est la réglementation fiscale qui génère la plus grande partie des charges administratives. La réglementation environnementale est responsable de la plus petite partie des charges administratives aussi bien dans le cas des entreprises que dans celui des indépendants.

Les petites entreprises de moins de 10 travailleurs sont celles qui apparaissent les plus touchées par les charges administratives que le coût de ces dernières soit mesuré en pour cent du chiffre d'affaires ou par employé. Avec un coût administratif moyen par employé et par an estimé à 7 600 euros, les petites entreprises semblent aussi nettement plus touchées que les indépendants.

Même si la majorité des entreprises et des indépendants s'attend à une diminution du coût des charges administratives grâce à la possibilité d'effectuer des transferts électroniques avec l'administration, ce sentiment est nettement plus présent parmi les grandes entreprises que parmi les petites, et parmi les entreprises de la Région bruxelloise que parmi les entreprises des deux autres Régions. Les indépendants flamands et bruxellois ont aussi davantage confiance dans la capacité des échanges électroniques à générer des économies que leurs homologues wallons.

En plus de la dimension quantitative, l'enquête contient aussi un important volet qualitatif permettant de rendre compte de l'opinion des entreprises et des indépendants sur la problématique des charges administratives. Les indicateurs qualitatifs ont été regroupés en deux grandes catégories: les indicateurs liés à la qualité de la réglementation elle-même et ceux liés à la qualité des contacts avec l'administration en charge d'appliquer ces réglementations.

Une constatation commune aux entreprises et aux indépendants est qu'ils sont, en général, plus satisfaits de leurs contacts avec l'administration que de la réglementation elle-même. Pour tous les domaines réglementaires, les entreprises et les indépendants sont relativement satisfaits de la publicité donnée aux réglementations et du fait qu'ils en sont informés en temps utile. Les deux se montrent le plus critiques à l'égard du manque de flexibilité des réglementations qui les empêche de s'adapter à toutes les situations. En général, c'est la réglementation environnementale qui soulève le moins de critiques.

Les opinions des entreprises et des indépendants en matière de contacts avec l'administration sont aussi convergentes. Les indépendants comme les entreprises, sont les plus nombreux à être satisfaits de l'information donnée par l'administration, laquelle répond à leurs besoins et leur est fournie dans un délai raisonnable. Leurs critiques les plus marquées portent sur le fait que les renseignements donnés par l'administration varient en fonction de la personne contactée et sur l'absence de motivations aux décisions administratives.

Les indépendants et les entreprises ont aussi été interrogés sur ce qu'ils jugeaient prioritaire à la fois parmi les grandes orientations envisageables pour le processus de simplification et parmi les mesures concrètes de simplification administrative.

Quelle que soit la taille, le secteur d'activité ou la Région, c'est l'amélioration de la réglementation qui apparaît prioritaire dans le processus de simplification administrative aussi bien pour les entreprises que pour les indépendants. La seule exception est constituée par les indépendants du secteur de la construction qui placent en premier lieu la dynamisation de la politique d'information des administrations. Les entreprises comme les indépendants jugent, par contre, comme moins important la diminution des délais de traitement des dossiers et de réponse et l'amélioration de la motivation des décisions administratives.

Les entreprises et les indépendants, indépendamment de leur taille, secteur d'activité ou Région, sont aussi d'accord sur la priorité à donner aux actions concrètes de simplification. La mise à disposition de formulaires simplifiés, lisibles, faciles à remplir, voire préremplis par l'administration est la mesure de simplification administrative clairement prioritaire. Les grandes entreprises se montrent plus sensibles à la possibilité de disposer d'un portail d'accès unique et de communications interactives ainsi qu'au développement de l'archivage électronique que les entreprises de plus petites tailles ou que les indépendants.



## Introduction

A la demande du Conseil des Ministres et en collaboration avec l'Agence pour la simplification administrative, le Bureau fédéral du Plan a estimé le montant des charges administratives pesant sur les entreprises et les indépendants belges pour l'année 2000. Cette estimation est basée sur la technique de l'enquête auprès d'un échantillon représentatif de la population à étudier. En plus de la dimension quantitative, l'enquête contient aussi un important volet qualitatif permettant de rendre compte de l'opinion des entreprises et des indépendants sur la problématique des charges administratives. Ce rapport présente les résultats de cette enquête menée du 15 mars au 1er juillet 2001.

La première partie décrit en détail la méthodologie employée pour estimer le poids des charges administratives après avoir passé en revue les limites d'une telle démarche.

La deuxième partie détaille les résultats de l'enquête sur les charges administratives des entreprises. La première section est consacrée à l'analyse du coût total des charges administratives des entreprises et de ses deux composantes, le coût interne et le coût externe, de son évolution au cours des deux dernières années telle que ressentie par les entreprises et de l'économie qui pourrait, selon les entreprises, être générée par la possibilité de communiquer par voie électronique avec l'administration. La deuxième section analyse les indicateurs de qualité de la réglementation. La section suivante présente les indicateurs de qualité de l'administration en charge d'appliquer ces réglementations. Enfin, les priorités que les entreprises voudraient attribuer à la fois au processus de simplification administrative lui-même et aux actions concrètes de simplification sont étudiées.

La dernière partie du rapport présente les résultats de l'enquête menée auprès des indépendants belges. Elle suit la même structure que celle adoptée par la partie précédente.





# Méthodologie

## A. Cadre de l'enquête

L'accord de gouvernement du 7 juillet 1999 prévoyait explicitement une réduction de la charge administrative des citoyens et des entreprises de 10 % au cours des deux premières années et de 25 % à la fin de la législature<sup>1</sup>. Il convenait donc de se doter d'un instrument susceptible de mesurer le résultat des efforts entrepris et par là même, le degré de réalisation de l'objectif gouvernemental. De l'étude faite par le Bureau fédéral du Plan concernant les différents instruments de mesure envisageables<sup>2</sup>, il est apparu que l'enquête auprès d'un échantillon représentatif de la population offrait la possibilité d'obtenir rapidement un ordre de grandeur de l'ampleur des charges administratives en Belgique.

A la demande du Conseil des Ministres et en collaboration avec l'Agence pour la simplification administrative (ASA), le Bureau fédéral du Plan a estimé le montant des charges administratives pesant sur les entreprises et les indépendants en Belgique pour l'année 2000. Cette estimation s'est faite sur base d'une enquête nationale, menée du 15 mars au 1er juillet 2001, auprès d'un échantillon représentatif des entreprises et des indépendants.

Il convient donc de souligner que les résultats obtenus ne couvrent que les charges administratives des entreprises et les indépendants, et non le poids de celles supportées par les citoyens. De plus, l'enquête adressée aux entreprises ne couvre que les charges administratives afférentes à trois domaines réglementaires, la fiscalité, l'emploi et l'environnement, et celle adressée aux indépendants<sup>3</sup> que les charges administratives liées à la fiscalité et à l'environnement. Celles-ci représentent cependant une part très importante de l'ensemble des procédures administratives incombant aux entreprises et indépendants. Il convient aussi de souligner que les charges administratives non récurrentes, comme par exemple celles encourues lors du lancement d'une activité économique, ne sont pas prises en considération. Enfin, l'enquête ne permet pas de distinguer le niveau de pouvoir (fédéral, régional, communautaire...) à l'origine des charges administratives alors que l'accord gouvernemental ne porte, par définition, que sur les charges administratives générées par le pouvoir fédéral.

1. *La voie vers le XXI<sup>e</sup> siècle – accord de gouvernement fédéral – 7 juillet 1999.*
2. *Charges administratives: Comment les mesurer?*, Kegels C., note du 9 mars 2000, Bureau fédéral du Plan.
3. Compte tenu du fait qu'un indépendant est défini dans le cadre de cette étude comme une personne n'ayant pas d'employé, le questionnaire sur l'emploi ne lui a pas été envoyé.

## B. Les limites de l'estimation par enquête

La méthodologie la plus généralement mise en oeuvre pour obtenir une estimation du coût total des charges administratives est celle basée sur une enquête auprès d'un échantillon représentatif d'entreprises et d'indépendants<sup>1</sup>. Les résultats de l'enquête sont ensuite extrapolés à l'ensemble de l'économie. Cette façon de procéder présente des avantages et des inconvénients résumés dans le tableau 1.

**TABLEAU 1 - Avantages et inconvénients de l'estimation par enquête**

Avantages	Inconvénients
Les principaux intéressés fournissent l'information. Ils disposent d'un délai de réponse leur permettant si nécessaire, de demander des renseignements.	Les informations sont subjectives.
Les méthodes statistiques d'échantillonnage sont bien maîtrisées.	Le questionnaire est une charge administrative supplémentaire.
La standardisation des procédures est possible, ce qui diminue le coût d'une procédure récurrente.	Les entreprises et les indépendants ont des difficultés à bien distinguer les charges administratives imposées par les pouvoirs publics de celles imposées par la gestion de l'entreprise, d'où tendance à la surestimation.
Un intervalle de confiance accompagne les résultats.	Les simplifications marginales ont tendance à passer inaperçues, les entreprises et les indépendants ne modifiant leur évaluation que lors de changements importants.
L'utilisation des techniques modernes de communication est possible. Le coût de ce type d'enquête est significativement inférieur par rapport aux autres méthodes de recherche.	Un biais peut éventuellement être introduit si seules répondent les entreprises les plus efficaces dans la gestion des charges administratives ou celles qui surestiment leurs charges administratives afin de faire pression sur le processus de simplification administrative.

Il faut rappeler que l'enquête porte sur l'ensemble des charges administratives touchant les entreprises et les indépendants, quel que soit le niveau de pouvoir (européen, fédéral, régional, communautaire, provincial ou communal) à l'origine de ces obligations administratives. Il n'est en effet pas possible pour l'entreprise ou l'indépendant de donner une estimation correcte du coût administratif par niveau de pouvoir.

Il convient aussi de souligner que le terme "charge administrative" est ambigu dans la mesure où cette notion couvre à la fois des obligations liées aux réglementations et des obligations liées à la bonne marche des affaires. Les entreprises et les indépendants éprouvent souvent de grandes difficultés à distinguer, les charges générées par une obligation administrative légale de celles nécessaires à la bonne gestion de l'entreprise. Ainsi, par exemple, la tenue d'une comptabilité correcte est nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise mais est aussi requise pour satisfaire les obligations fiscales. Il est alors possible que l'entreprise considère quand même la tenue de la comptabilité comme une charge administrative. De la même manière, une suppression de l'ensemble des charges administratives ne conduirait pas à l'absence de toutes dépenses administratives au sein des entreprises et chez les indépendants qui pour des raisons de management, devraient continuer à mettre à jour une série d'informations sur leurs

1. Un sondage récent de l'ENRS étudie l'influence de la réglementation et de l'administration sur les performances des PME européennes. Un autre enquête récente porte sur l'opinion des entreprises concernant la qualité des réglementations dans l'Union européenne (Flash Eurobarometer 106, *Single Market Monitor Survey*).

activités. Dans le coût des charges administratives ainsi estimé, il y a donc une certaine partie incompressible qui sera de toute façon encourue par l'entreprise même en l'absence de réglementation.

Compte tenu des limites évoquées, l'estimation du poids des charges administratives n'est pas à prendre comme un chiffre précis mais doit plutôt être interprétée comme un ordre de grandeur. Ainsi, cet indicateur permettra de savoir si le coût administratif total est plus proche de 2 % que de 5 % du PIB. En résumé, les résultats obtenus, surtout dans le volet quantitatif de l'enquête, doivent être interprétés avec précaution.

## C. Portée de l'enquête

La population couverte par l'enquête est celle des entreprises et des indépendants en activité en Belgique au cours de l'année 2000, tels qu'ils sont repris dans le fichier de l'INS.

L'enquête couvre trois grands domaines réglementaires: l'environnement, l'emploi et la fiscalité.

Trois types de questionnaires ont donc été préparés:

- \* un questionnaire couvrant les charges administratives en matière fiscale;
- \* un questionnaire couvrant les charges administratives en matière d'environnement;
- \* un questionnaire couvrant les charges administratives en matière d'emploi.

Les entreprises de l'échantillon ont reçu un de ces trois questionnaires tandis que les indépendants ont reçu soit celui sur l'environnement soit celui sur la fiscalité étant donné qu'un indépendant est défini, dans le cadre de cette étude, comme une personne sans employé<sup>1</sup>.

## D. Les questionnaires

Pour les trois domaines réglementaires couverts par l'enquête, chaque questionnaire est constitué de trois grands volets: un volet quantitatif destiné à permettre l'estimation monétaire des charges administratives, un volet qualitatif destiné à compléter la représentation de l'opinion des entreprises et des indépendants concernant les charges administratives et un volet lié directement au processus et mesures concrètes de simplification et aux désirs des entreprises et indépendants dans ce domaine. Un exemple de questionnaire est donné dans l'annexe III.

Le volet quantitatif contient une série de questions dont les réponses permettent l'estimation du coût total des procédures administratives, conçu comme la som-

---

1. Un seul questionnaire a été envoyé par entreprise ou indépendant en vue de réduire la charge administrative occasionnée.

me du coût interne et du coût externe. Le coût interne correspond aux heures passées par le personnel ou l'indépendant à compléter des formalités. Ces heures sont valorisées au coût horaire moyen de la main-d'oeuvre tel qu'il ressort de l'enquête. Le coût externe est, quant à lui, composé des dépenses extérieures nécessaires pour se conformer aux dispositions administratives. Le coût total obtenu pour chaque type de questionnaire est ensuite sommé et extrapolé à l'ensemble de la population des entreprises et des indépendants. Par ailleurs, une question relative aux amortissements du matériel et des logiciels informatiques nécessaires au respect des dispositions administratives, a aussi été posée dans l'enquête. Les estimations de coûts incluant ces amortissements sont disponibles à l'annexe I.

Un aspect du suivi de la procédure de simplification administrative est abordé par l'indicateur quantitatif, mais le climat des relations entre l'administration et les entreprises est aussi un aspect sur lequel cette procédure peut agir. Il est difficile de construire un seul indicateur synthétique du climat des relations entre administrations et administrés car cela consisterait à donner des poids relatifs à des critères tel que la lisibilité des textes légaux, le délai de réponse de l'administration, les changements fréquents de législation... sans que ne ressorte clairement quel est l'aspect qui pose le plus de problèmes aux entreprises et aux indépendants. Mieux vaut, dès lors, se doter d'une série d'indicateurs couvrant les aspects principaux des procédures administratives sans en privilégier a priori certains. Ces indicateurs ont été élaborés en collaboration avec l'Agence pour la simplification administrative.

Les indicateurs qualitatifs ont été regroupés en deux grandes catégories: ceux liés à la qualité des réglementations elles-mêmes et ceux liés à la qualité des contacts avec les administrations en charge d'appliquer ces réglementations. Pour les deux catégories, la formulation retenue est la même: l'entreprise ou l'indépendant doit se positionner par rapport à des affirmations et il peut choisir une position allant de entièrement d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, entièrement pas d'accord à sans opinion.

Concernant la qualité des réglementations, les aspects couverts sont les suivants:

- \* les réglementations sont portées à votre connaissance préalablement à leur adoption;
- \* elles sont faciles à comprendre;
- \* leurs objectifs sont clairs;
- \* elles sont suffisamment adaptées à toutes les situations;
- \* elles sont portées à votre connaissance en temps utile pour vous y conformer;
- \* elles sont cohérentes les unes par rapport aux autres;
- \* elles s'accompagnent d'une information adéquate et suffisante.

---

Concernant la qualité des contacts avec l'administration, les aspects couverts sont les suivants:

- \* il est facile de savoir à quel service s'adresser;
- \* il est facile d'entrer en contact avec le service compétent;
- \* l'administration donne des réponses précises;
- \* les décisions administratives sont clairement motivées;
- \* l'administration donne sa réponse dans un délai raisonnable;
- \* les réponses sont les mêmes quelle que soit la personne contactée;
- \* l'information que vous obtenez répond à vos besoins.

Deux questions complètent ce volet qualitatif: l'une porte sur l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années (1999 et 2000), telle que ressentie par l'entreprise ou l'indépendant, et l'autre porte sur l'économie de coûts générée par la possibilité d'utiliser le courrier électronique dans tous les échanges avec l'administration publique.

Enfin, le dernier volet du questionnaire est centré sur la façon dont les entreprises envisagent la simplification des procédures administratives. Il se compose de deux parties: l'une a trait aux grandes orientations envisageables pour le processus de simplification et l'autre est consacrée aux actions ou mesures concrètes de simplification administrative. Dans les deux cas, les entreprises sont priées de hiérarchiser cinq propositions qui leur sont faites de la plus importante (1) à la moins importante (5). Là encore, ces propositions ont été élaborées en collaboration avec l'Agence pour la simplification administrative.

Les propositions concernant les grandes orientations du processus administratif sont les suivantes:

- \* amélioration des réglementations (faciles à comprendre, plus cohérentes, plus harmonisées...);
- \* dynamisation de la politique d'information des administrations (accès plus aisé, structuré, ciblé, information complète en temps utile...);
- \* amélioration des contacts personnels avec les agents administratifs (horaire, accueil...);
- \* diminution des délais de traitement des dossiers et des délais de réponse;
- \* décisions clairement motivées.

Les actions ou mesures concrètes proposées dans le cadre de la simplification administrative sont les suivantes:

- \* installation de guichets physiques accompagnant les entreprises lors de l'acquittement de leurs obligations (point de contact unique);
- \* formulaires simplifiés, lisibles, faciles à remplir, voire préremplis par l'administration;

- \* développement d'un portail d'accès unique pour toutes les obligations administratives et possibilité de communication interactive;
- \* développement progressif d'échanges entre les administrations au sujet des données sur l'entreprise (principe de collecte unique des données);
- \* possibilité d'archiver les documents à tenir à disposition des administrations sur support électronique (au lieu du papier).

Enfin, les entreprises et les indépendants pouvaient, dans le cadre d'une question ouverte, faire des suggestions pour améliorer le processus de simplification administrative<sup>1</sup>.

L'élaboration du questionnaire a beaucoup bénéficié des tests-pilotes effectués auprès d'un groupe d'entreprises et d'indépendants en vue d'en assurer la clarté et la bonne compréhension.

Deux modes de réponse à ces questionnaires étaient prévus: soit par retour de courrier pré-affranchi, soit via un site Internet créé à cette fin. 15 % des réponses des indépendants et plus de 17 % des réponses des entreprises sont parvenues par voie électronique<sup>2</sup>.

## E. L'échantillon

Pas moins de 2 658 entreprises ont reçu par la poste un des trois questionnaires et 4 256 indépendants ont reçu soit le questionnaire fiscal soit celui sur l'environnement, sur base d'un échantillon représentatif de la population, constitué par l'INS.

L'échantillon des entreprises a été stratifié en 3 classes de taille (petite, moyenne et grande) et en 2 classes d'activités (industrie et services). L'échantillon des indépendants a été stratifié en 4 classes d'activités (agriculture, industrie, construction et services).

Sans tenir compte des stratifications, l'échantillon a été établi pour être représentatif de la population des entreprises et des indépendants dans les trois Régions de Belgique (Flandre, Wallonie et Bruxelles).

Le taux de réponse à l'enquête a été relativement faible. Le taux global de réponse à l'enquête est de 15,3 % pour les entreprises et 7,5 % pour les indépendants<sup>3</sup>. Cependant, ces taux sont suffisants pour que les résultats extrapolés soient statistiquement significatifs.

Comme déjà mentionné, l'estimation de l'ordre de grandeur des charges administratives pesant sur les entreprises et les indépendants belges est obtenue à

- 
1. Un peu plus de 24 % des entreprises et des indépendants ayant répondu à l'enquête ont fait au moins une suggestion pour l'amélioration du processus de simplification administrative.
  2. Ces pourcentages sont à interpréter à la lumière des pourcentages suivants: plus de 85 % des entreprises ayant répondu ont déclaré disposer d'un accès Internet et plus de 43 % des indépendants.
  3. Ce taux de réponse relativement faible s'explique en partie par l'absence de relance téléphonique de l'enquête et par l'envoi d'une seule lettre de rappel.

partir d'une extrapolation du coût administratif déclaré dans l'enquête. Au delà de cette estimation, les réponses des entreprises et des indépendants ont aussi été étudiées plus en détail. En particulier, différentes analyses du coût des charges administratives, comme par exemple l'analyse par domaine de réglementation et par classe d'entreprise ou celle par domaine de réglementation et par Région, ont été effectuées. Ces analyses sont basées sur la moyenne des observations individuelles des entreprises et des indépendants et ne sont donc pas le résultat d'une extrapolation. Dans ce cas, il s'agit du coût total moyen. Dans certains cas (comme par exemple dans le cas de la répartition du coût total moyen par travailleur par Région), le nombre d'observations est très faible et les résultats doivent donc être interprétés avec toute la prudence requise.





## Les résultats de l'enquête sur les charges administratives des entreprises

Cette partie est consacrée à la présentation des résultats des enquêtes menées auprès d'un échantillon représentatif de la population des entreprises belges. Il s'agit, d'une part, d'un volet quantitatif consacré à l'estimation du coût des charges administratives et, d'autre part, d'un volet qualitatif permettant un examen plus spécifique de la perception de la qualité de la réglementation et de la qualité de l'administration de la réglementation. Enfin, la dernière section présente les priorités que les entreprises voudraient donner au processus et aux mesures concrètes de simplification administrative.

### A. Le coût des formalités administratives

#### 1. Description

Le coût des charges administratives pesant sur les entreprises est défini dans cette étude comme l'ensemble des coûts liés aux procédures et formalités dont les entreprises se chargent, soit elles-mêmes, soit en ayant recours à un service extérieur, afin de respecter les réglementations fiscale, environnementale et en matière d'emploi. Ce coût est exprimé en euros et englobe donc l'ensemble du temps et des ressources consacrés par le personnel ou les experts externes pour comprendre les réglementations, recueillir, traiter, présenter ou conserver les informations ainsi que pour remplir les formulaires requis par l'administration. Ainsi, par exemple, ce coût comprend les frais administratifs nécessaires pour remplir la déclaration d'impôts, mais le paiement de ces impôts n'est pas considéré comme une charge administrative et ne rentre donc pas dans le calcul du coût des charges administratives. Les dépenses liées à l'achat du matériel ou des installations nécessaires pour se conformer aux réglementations, ne sont pas non plus considérées comme un coût administratif.

Le coût total des charges administratives est la somme d'un coût interne et d'un coût externe et son calcul procède de plusieurs étapes<sup>1</sup>.

Le coût interne correspond aux heures passées par le personnel à compléter des formalités. Ces heures sont valorisées au coût horaire moyen de la main-d'oeuvre

---

1. Ces différentes étapes sont expliquées dans l'annexe II.

tel qu'il ressort de l'enquête<sup>1</sup>. Le coût externe est, quant à lui, composé des dépenses extérieures nécessaires pour se conformer aux dispositions administratives.

Le coût total obtenu pour chaque enquête, qui est donc la somme du coût interne et du coût externe, est additionné pour obtenir le coût total de l'ensemble des charges administratives. Ce coût total (qui est donc la somme des trois domaines de réglementation) est finalement extrapolé à l'ensemble de la population des entreprises en tenant compte du nombre d'entreprises présentes dans chaque classe de l'échantillon (voir annexe II pour plus d'informations concernant l'importance relative de chaque classe).

Les résultats sont aussi présentés selon la taille de l'entreprise (petite, moyenne ou grande). Pour les interpréter correctement, il convient de tenir compte de l'importance relative de chaque taille dans la population. Il y a 177 502 entreprises comptant de 1 à 9 employés, 27 414 entreprises de 10 à 249 travailleurs et 551 grandes entreprises (plus de 249 employés) dans la population des entreprises en activité au cours de l'année 2000.

## 2. Les résultats

### a. Le coût total

Les charges administratives liées aux réglementations en matière d'emploi, de fiscalité et d'environnement telles qu'estimées par les entreprises s'élèvent, pour l'année 2000, à 6,2 milliard d'euros soit 2,6 % du PIB. Le tableau suivant donne la répartition de ce montant entre coût interne et coût externe. Les coûts internes sont un peu plus importants que les coûts externes, représentant respectivement 53,6 % et 46,4 % du coût total.

**TABLEAU 2 - Coût total des procédures administratives pour les entreprises en 2000**

Nombre d'entreprises	Type de coût	En milliards d'euros	En % du PIB
205 467	Coût total	6,2	2,6 %
	(Intervalle de confiance) <sup>a</sup>	(2,7 - 9,9)	(1,1 % - 4,0 %)
	Coût interne	3,4	1,4 %
	Coût externe	2,9	1,2 %

a. Les chiffres entre parenthèses donne l'intervalle de confiance à 90 % pour le coût total des procédures administratives. Cela signifie qu'il y a 9 chances sur 10 que la valeur réelle du coût se situe dans l'intervalle donné.

Compte tenu du nombre d'entreprises de petite taille dans la population des entreprises belges<sup>2</sup>, les charges administratives incombant à ces entreprises représentent dès lors une part importante du coût total: 69 % contre 27 % pour les entreprises de taille moyenne et 4 % pour les grandes entreprises.

1. Le calcul se fait donc avec un coût horaire propre à chaque entreprise.
2. 86 % des entreprises belges sont des "petites entreprises", définies ici comme les entreprises occupant de 1 à 9 personnes.

**TABLEAU 3 - Répartition du coût total par taille d'entreprise et par type de coût (en milliards d'euros et en % du coût total)**

Taille	Coût total (en milliards euros)	En % du coût total des charges administratives toutes tailles confondues	Type de coût	En milliards euros
Petite	4,35	69,3 %	Coût interne	2,10
			Coût externe	2,25
Moyenne	1,67	26,5 %	Coût interne	1,06
			Coût externe	0,60
Grande	0,26	4,2 %	Coût interne	0,20
			Coût externe	0,06

Il ressort, du tableau 3, que la part du coût externe dans les petites entreprises est plus grande que la part du coût interne (52 % contre 48 %). Au contraire, dans les entreprises moyennes et grandes, c'est le coût interne qui domine. Ceci pourrait s'expliquer par la présence dans les entreprises d'une certaine taille, d'un service administratif prenant en charge la plus grande partie des procédures administratives.

La répartition du coût total (pas extrapolé) selon le domaine de réglementation (tableau 4) montre la prédominance des charges administratives générées par les dispositions en matière d'emploi. Ce résultat est dû à l'importance de ce type de charges pour les entreprises de grande taille, qu'elles appartiennent au secteur de l'industrie ou à celui des services.

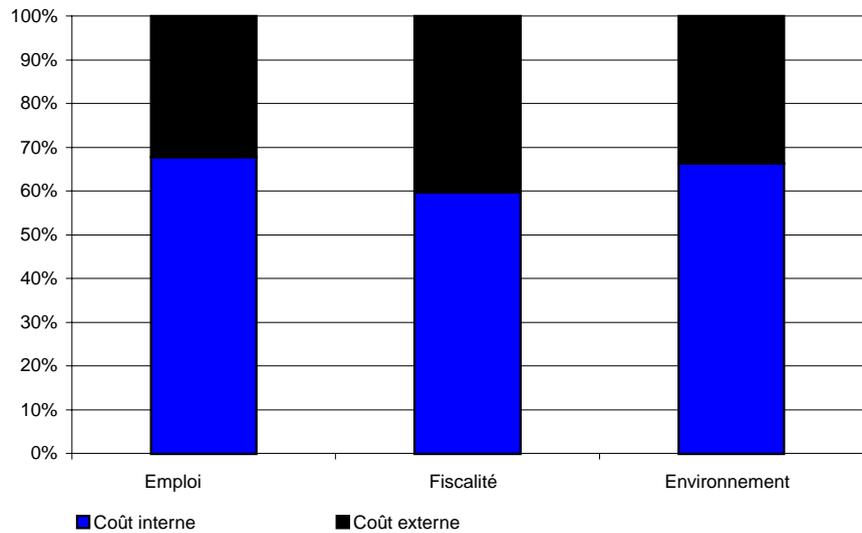
**TABLEAU 4 - Répartition du coût total par type de réglementation**

Type de réglementation	En % du coût total
Emploi	64,0 %
Fiscalité	23,5 %
Environnement	12,5 %

Les résultats du tableau ci-dessus sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

Si nous ventilons le coût total en coût interne et en coût externe selon le domaine de réglementation, nous voyons, comme l'illustre le graphique 1, que la part du coût interne est clairement plus importante que la part du coût externe, et cette constatation est vraie pour les trois catégories de réglementation. Cependant, les entreprises font davantage appel à des services extérieurs (comptables, avocats, consultants, secrétariats sociaux...) pour les aider dans les procédures administratives en matière fiscale.

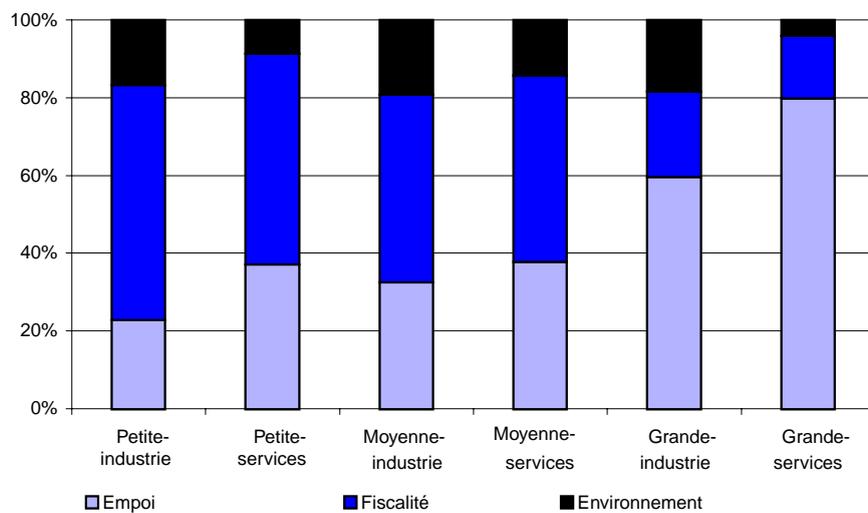
**GRAPHIQUE 1 - Répartition du coût interne et externe selon le type de réglementation**



Les résultats présentés dans le graphique sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

Le graphique suivant illustre l'importance relative de chaque catégorie de réglementation pour chacune des classes d'entreprises de l'échantillon. Si l'emploi génère la plus grande partie des charges administratives des grandes entreprises, quel que soit leur secteur d'activité, la fiscalité représente la source la plus importante des coûts administratifs pour les autres classes de l'échantillon. Ceci est évidemment lié au fait que les charges administratives en matière d'emploi dépendent du nombre de personnes employées. Quelle que soit la classe envisagée, l'environnement est la matière qui génère relativement le moins de charges administratives.

**GRAPHIQUE 2 - Répartition des catégories de charges administratives par classe d'entreprises**

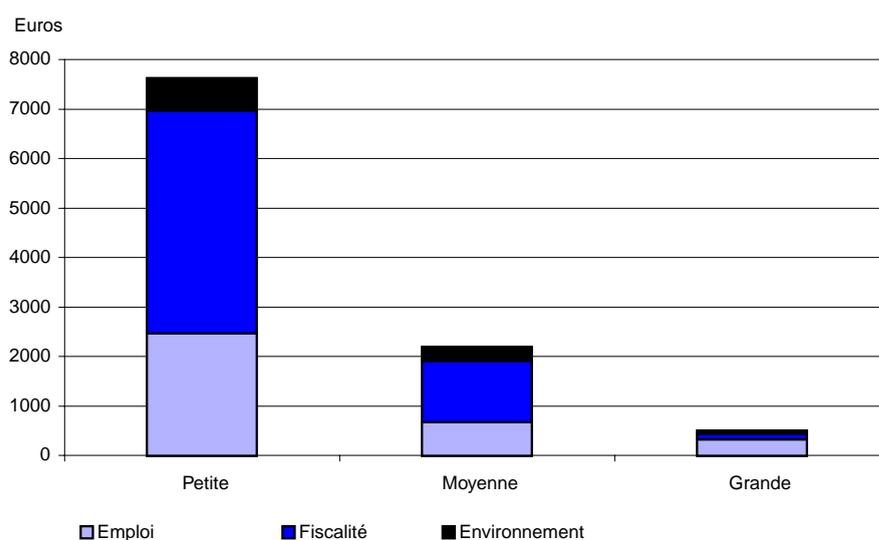


Les résultats présentés dans le graphique sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

En répartissant le coût total par employé selon la classe d'entreprises et la catégorie de réglementation, le graphique 3 montre clairement que ce sont les petites entreprises de moins de 10 travailleurs qui supportent le coût administratif par employé le plus élevé. Etant donné qu'une partie du coût des charges administratives n'est pas liée au nombre d'employés et que le nombre d'employés est plus faible dans les petites entreprises que dans les grandes, il est logique que le coût des charges administratives exprimé par travailleur diminue avec la taille de l'entreprise.

La réglementation fiscale est celle qui génère la partie la plus importante du coût par employé aussi bien pour les petites entreprises que pour les moyennes. Les grandes entreprises sont celles qui supportent le coût administratif moyen par employé le plus faible et pour cette catégorie d'entreprises, c'est la réglementation en matière d'emploi qui génère la plus grande part du coût administratif moyen par employé. Ces constatations sont valables pour tous les secteurs d'activité, que ce soit l'industrie ou les services.

**GRAPHIQUE 3 - Coût total moyen par employé (en euros) selon la classe d'entreprises et le domaine de réglementation**



Les résultats présentés dans le graphique sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

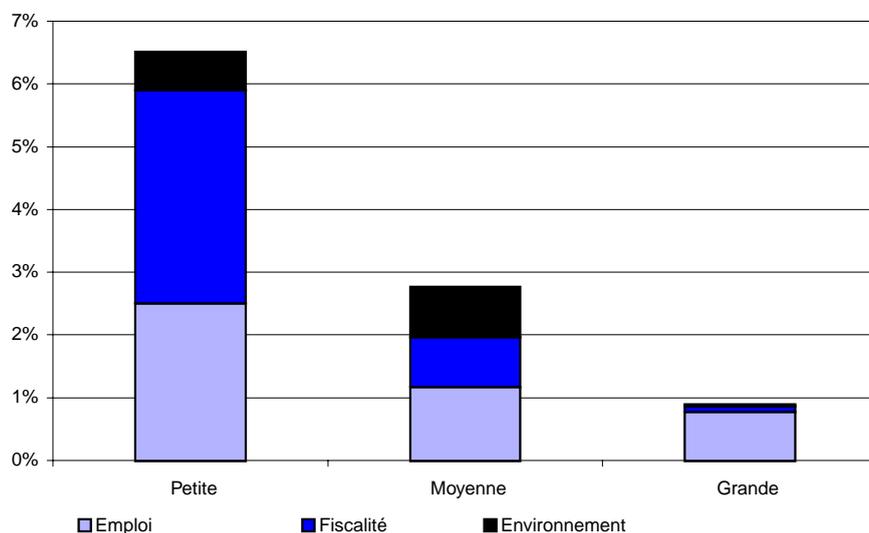
Le fait que les petites entreprises soient proportionnellement plus touchées par les charges administratives est plus encore mis en évidence si le coût administratif par employé est calculé non plus par an mais par heures prestées<sup>1</sup>. Le montant de charges administratives tel que déclaré dans l'enquête entraîne un surcoût horaire de près de 160 BEF (3,96 euros) pour les petites entreprises, de 44 BEF (1,10 euros) pour les entreprises de taille moyenne et moins de 11 BEF (0,26 euros) pour les grandes entreprises.

1. Il s'agit ici d'une approximation basée sur 1 920 heures prestées par an et par employé.

Les petites entreprises ont aussi les charges administratives les plus élevées lorsque ces dernières sont mesurées en pour cent du chiffre d'affaires (graphique 4). De nouveau, nous constatons un écart très significatif entre l'importance relative des charges administratives pesant sur les petites entreprises et sur les entreprises employant plus de 10 personnes, et cela aussi bien dans l'industrie que dans les services.

Exprimées en pour cent du chiffre d'affaires, les charges administratives générées par la réglementation fiscale représentent la part la plus importante du coût administratif total pesant sur les petites entreprises. Pour les grandes entreprises et celles de taille intermédiaire, ce sont les procédures administratives liées à la réglementation en matière d'emploi qui génèrent la plus grande partie du coût administratif total exprimé en pour cent du chiffre d'affaires.

**GRAPHIQUE 4 - Coût total moyen en % du chiffre d'affaires selon les classes d'entreprises et les domaines de réglementation**



Les résultats présentés dans le graphique sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

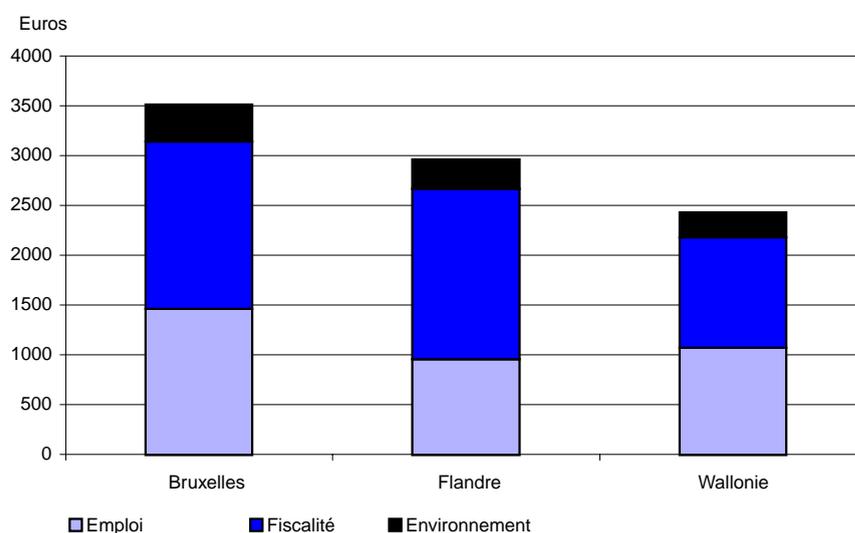
Il est aussi possible de répartir les réponses données par les entreprises selon les trois Régions du pays même s'il convient d'être prudent dans l'interprétation des résultats<sup>1</sup>. En effet, la répartition par Région et par domaine réglementaire donne parfois un nombre d'entreprises assez faible.

Le graphique 5 illustre la répartition du coût total moyen des charges administratives par travailleur, selon les Régions et les domaines de réglementation. Il en ressort que les entreprises de la Région bruxelloise sont celles qui disent supporter le coût total moyen par employé le plus élevé. Dans les trois Régions, le coût moyen par employé est principalement dû aux formalités administratives liées à la réglementation en matière fiscale. Le coût administratif moyen par employé

1. La répartition des entreprises par Région a été effectuée sur base de la localisation du siège social. La plupart des charges administratives sont, en effet, encourues au siège social.

généralisé par la réglementation environnementale est le plus faible quelle que soit la Région considérée.

**GRAPHIQUE 5 - Coût total moyen par employé (en euros) par Région et par type de réglementation**



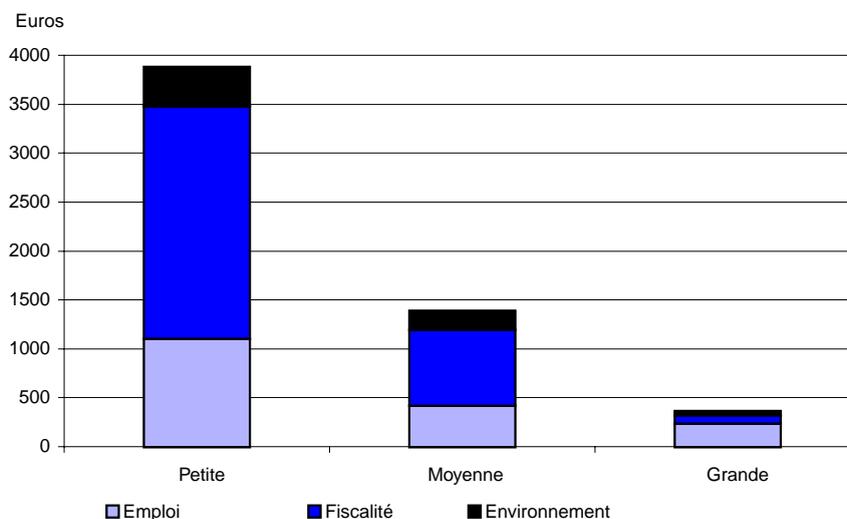
Les résultats présentés dans le graphique sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

#### b. Le coût interne

Le coût interne représente le coût salarial des heures consacrées au sein de l'entreprise à se conformer aux exigences administratives. Le graphique suivant présente le coût interne estimé en euros pour les différentes catégories de réglementation et tailles d'entreprise. Le coût interne par travailleur est nettement plus élevé pour les petites entreprises que pour les autres entreprises. Cela s'explique par le fait qu'une grande partie des charges administratives n'est proportionnelle ni au nombre d'employés, ni à l'ampleur de l'activité mesurée par le chiffre d'affaires.

Pour les petites et moyennes entreprises, le coût interne par employé trouve en grande partie son origine dans la réglementation en matière fiscale alors que pour les grandes entreprises, la partie la plus substantielle du coût interne est due à la réglementation en matière d'emploi, ce qui pourrait s'expliquer par la présence d'un département de gestion du personnel dans les grandes entreprises. Ces constatations sont valables quel que soit le secteur d'activité considéré.

**GRAPHIQUE 6 - Le coût interne moyen par employé (en euros) selon les domaines de réglementation et la taille des entreprises**



Les résultats présentés dans le graphique sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

**c. Le coût externe**

Le coût externe donne une estimation des dépenses annuelles que les entreprises consacrent à l'achat de services extérieurs en vue de se conformer aux exigences administratives. Le tableau suivant contient l'estimation du coût externe pour les différentes tailles d'entreprises, exprimée en valeur absolue et en pour cent du chiffre d'affaires. En valeur absolue, ce sont évidemment les grandes entreprises qui ont les coûts externes les plus élevés. Mais en valeur relative, mesurée en % du chiffre d'affaires, ce sont les petites entreprises qui subissent les coûts les plus importants.

**TABLEAU 5 - Coût externe moyen selon la taille des entreprises - en valeur absolue et en % du chiffre d'affaires**

	Petite	Moyenne	Grande
Coût externe en euros	9 064	20 033	113 913
Coût externe en % du C.A.	2,74 %	0,71 %	0,34 %
- Emploi	1,35 %	0,33 %	0,24 %
- Fiscalité	1,20 %	0,27 %	0,03 %
- Environnement	0,19 %	0,11 %	0,08 %

Les résultats présentés dans le tableau sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

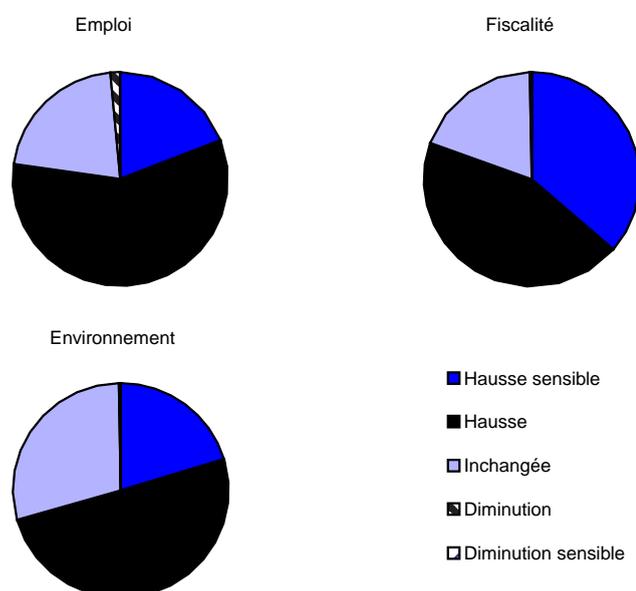
Quelle que soit la taille de l'entreprise, la réglementation en matière d'emploi est celle qui génère le coût externe exprimé en % du chiffre d'affaires le plus important. Une explication peut être trouvée dans le fait qu'il s'agit là d'une matière très vaste et très complexe difficilement gérable à partir des ressources propres de

l'entreprise et qui fait donc l'objet d'un outsourcing important quelle que soit la taille de l'entreprise étudiée.

#### d. Evolution du coût total des charges administratives

Les entreprises ont aussi été interrogées sur leur sentiment concernant l'évolution du coût total des procédures administratives au cours des deux dernières années, c'est-à-dire au cours de 1999 et 2000. Quelle que soit leur taille, très peu d'entreprises ont exprimé le sentiment que les coûts administratifs avaient diminué ou même étaient restés inchangés au cours de ces deux dernières années et cela quel que soit le domaine réglementaire envisagé.

**GRAPHIQUE 7 - Evolution du coût des procédures administratives en 1999 et 2000 selon le domaine de réglementation**



En ne tenant pas compte de la possibilité de réponse "Sans opinion", 80 % des entreprises considèrent que les charges administratives liées à la réglementation fiscale ont augmenté ou fortement augmenté. Environ 77 % des entreprises ont exprimé le sentiment d'une progression de la charge administrative en matière d'emploi. Mais ce sont les grandes entreprises qui l'ont exprimé le plus massivement. En effet, plus de 84 % des grandes entreprises ont exprimé ce sentiment. 70 % des entreprises, et principalement celles de taille moyenne (75 %), estiment que les charges administratives en matière d'environnement ont augmenté au cours des deux dernières années.

Nous pouvons aussi répartir les opinions des entreprises concernant l'évolution des charges administratives selon les trois Régions: Bruxelles, la Flandre et la Wallonie.

**TABLEAU 6 - L'évolution des coûts administratifs en 1999 et 2000 selon le domaine réglementaire et la Région**

	Emploi			Environnement			Fiscalité		
	Bruxelles	Flandre	Wallonie	Bruxelles	Flandre	Wallonie	Bruxelles	Flandre	Wallonie
Hausse sensible	23 %	16 %	26 %	27 %	13 %	38 %	10 %	43 %	26 %
Hausse	57 %	60 %	53 %	47 %	54 %	42 %	33 %	46 %	43 %
Inchangée	20 %	22 %	20 %	27 %	33 %	20 %	53 %	11 %	31 %
Diminution	0 %	2 %	1 %	0 %	0 %	0 %	3 %	0 %	0 %
Diminution sensible	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Remarque: il n'a pas été tenu compte de la possibilité de réponse "sans opinion" pour le calcul des pourcentages.

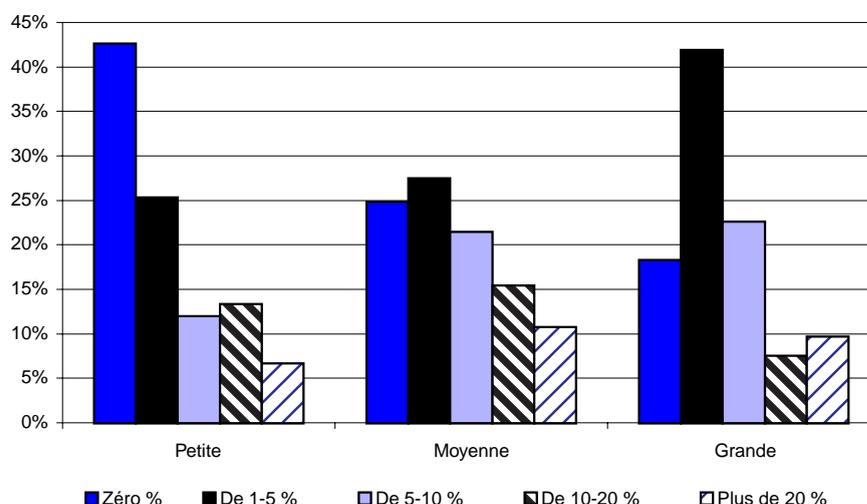
Un point commun à toutes les Régions est le sentiment généralisé parmi les entreprises d'une augmentation des charges administratives en 1999 et 2000 quel que soit le domaine réglementaire considéré, à l'exception des charges administratives liées à la fiscalité en Région bruxelloise dont une majorité d'entreprises estiment qu'elles sont restées inchangées.

Il n'y a pas de différence significative dans les réponses entre Régions concernant les coûts administratifs de la réglementation en matière d'emploi. Par contre, de telles différences sont visibles en ce qui concerne l'évolution des charges administratives en matière fiscale et d'environnement. Près de 90 % des entreprises flamandes pensent que les coûts en matière fiscale ont (fortement) augmenté. Ceci est clairement plus que le nombre d'entreprises wallonnes (69 %) et bruxelloises (43 %). En matière de réglementation environnementale, 80 % des entreprises wallonnes ont le sentiment d'une augmentation des charges administratives environnementales au cours des deux dernières années contre 67 % des entreprises flamandes et 73 % des entreprises bruxelloises. Cette différence pouvait logiquement être attendue étant donné que cette réglementation est essentiellement de compétence régionale.

#### **e. Effet attendu du transfert électronique**

Une question a été posée aux entreprises concernant leur estimation de l'économie de coûts générée par la possibilité d'utiliser le transfert électronique (e-mail, Internet...) dans tous les échanges avec l'administration publique. Les entreprises pouvaient choisir un pourcentage allant de 0 % à 20 %.

**GRAPHIQUE 8 - Economie de coûts générée par la possibilité d'échanges électroniques avec l'administration selon la taille des entreprises**



Remarque: il n'a pas été tenu compte de la possibilité de réponse "sans opinion" pour le calcul des pourcentages.

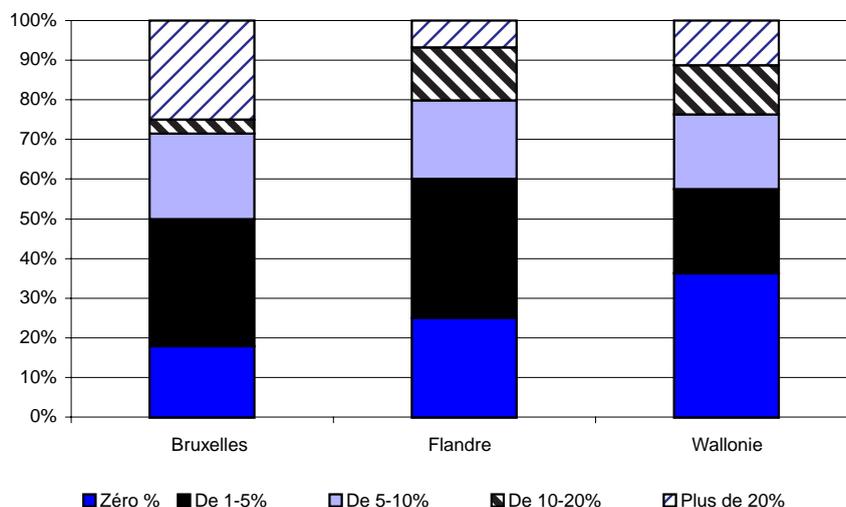
Il apparaît clairement que les petites entreprises sont celles qui ont le moins d'espoir d'obtenir une économie importante de coûts grâce au transfert électronique<sup>1</sup>. Plus de 40 % des entreprises de moins de 10 travailleurs pensent qu'elles n'obtiendront aucune économie de coûts par la possibilité de communiquer par voie électronique avec l'administration. Ce sentiment n'est partagé que par seulement 18 % des grandes entreprises et 25 % des entreprises de taille moyenne. De plus, 42 % des grandes entreprises escomptent une économie jusqu'à 5 % contre 28 % des entreprises de taille moyenne et 25 % des petites entreprises. Plus de 20 % des entreprises moyennes et grandes attendent une réduction des coûts administratifs de 5 % à 10 % contre seulement 12 % des petites entreprises.

En tenant compte du secteur d'activité, les entreprises industrielles escomptent une économie plus grande que celle espérée par les entreprises de services, quelle que soit la taille de l'entreprise.

Il est aussi possible d'examiner les économies attendues par les entreprises en fonction de la localisation régionale de ces dernières. Du graphique 9, il ressort clairement que ce sont les entreprises de la Région bruxelloise qui attendent l'économie la plus importante de la possibilité d'établir les contacts administratifs électroniquement. Parmi les entreprises wallonnes, 36 % pensent que le transfert électronique ne permettra aucune économie. Ce pourcentage tombe à 25 % pour les entreprises flamandes et à 18 % pour les entreprises bruxelloises.

1. Ce constat est identique pour les trois Régions du pays.

**GRAPHIQUE 9 - Economie de coûts générée par la possibilité d'échanges électroniques avec l'administration selon la Région**



Remarque: il n'a pas été tenu compte de la possibilité de réponse "sans opinion" pour le calcul des pourcentages.

## B. La qualité de la réglementation

### 1. Description

L'évaluation quantitative des charges administratives n'est qu'un des aspects du processus de simplification. Connaître le sentiment des entreprises sur la qualité des réglementations et de l'administration chargée de leur application est aussi important pour guider la réflexion.

Pour ce faire, l'enquête contient une série d'affirmations concernant la qualité de la réglementation en matière d'emploi, d'environnement et de fiscalité. Les entreprises ont le choix entre les réponses allant de "entièrement d'accord" à "entièrement pas d'accord". Elles ont également la possibilité d'exprimer leur absence d'opinion sur le sujet.

Pour rappel, les affirmations concernant la qualité de la réglementation sont les suivantes:

- \* les réglementations sont portées à votre connaissance préalablement à leur adoption;
- \* elles sont faciles à comprendre;
- \* leurs objectifs sont clairs;
- \* elles sont suffisamment adaptées à toutes les situations;

- \* elles sont portées à votre connaissance en temps utile pour vous y conformer;
- \* elles sont cohérentes les unes par rapport aux autres;
- \* elles s'accompagnent d'une information adéquate et suffisante.

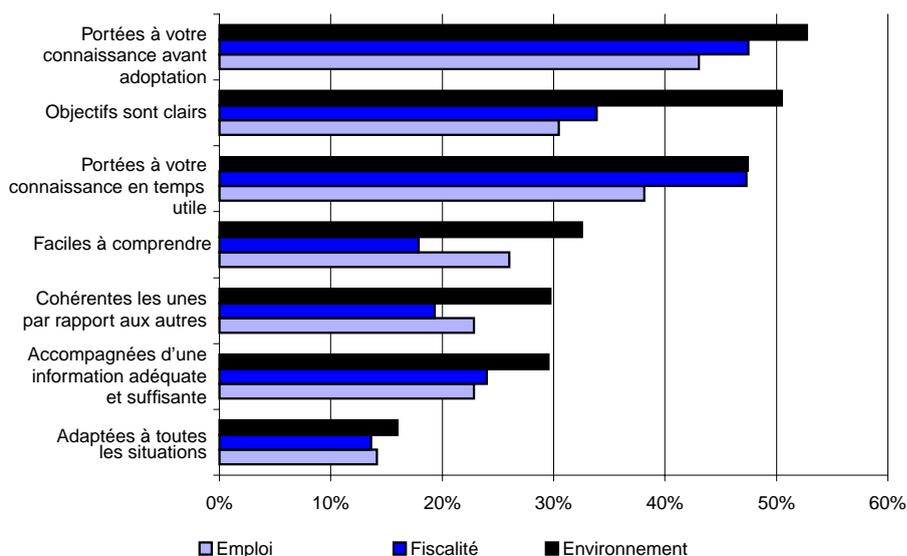
## 2. Les résultats

Les affirmations avec lesquelles les entreprises sont le plus d'accord concernent essentiellement la publicité donnée aux réglementations. Il s'agit des affirmations suivantes: les réglementations sont portées à la connaissance des entreprises avant leur adoption, elles sont portées à la connaissance des entreprises en temps utile pour leur permettre de s'y conformer et, dans une moindre mesure, les objectifs des réglementations sont clairs (surtout en matière environnementale).

Par contre et quel que soit le domaine réglementaire considéré, la principale critique qui ressort des réponses des entreprises est le manque de flexibilité des réglementations pour leur permettre de s'adapter à toutes les situations. Avec des différences en intensité entre les domaines réglementaires, les entreprises se montrent aussi critiques vis-à-vis de la compréhensibilité des réglementations, de leur cohérence et de l'information qui les accompagne.

Concernant les domaines réglementaires, les opinions les plus favorables sont généralement exprimées en matière d'environnement, et ensuite en matière fiscale. Cependant, la compréhensibilité et la cohérence des dispositions fiscales font l'objet d'un jugement négatif.

**GRAPHIQUE 10 - La qualité de la réglementation selon le domaine réglementaire - % des entreprises (entièrement) d'accord avec la proposition**



Remarque: il n'a pas été tenu compte de la possibilité de réponse " sans opinion" pour le calcul des pourcentages.

## C. La qualité de l'administration

### 1. Description

Dans le cadre du volet qualitatif de l'enquête, les entreprises ont aussi été interrogées sur leur opinion de la qualité de leurs contacts avec l'administration concernant la réglementation en matière fiscale, environnementale et d'emploi. Concrètement, ce sondage d'opinion a de nouveau pris la forme de propositions par rapport auxquelles les entreprises pouvaient se montrer entièrement d'accord à entièrement pas d'accord. Elles avaient aussi la possibilité de choisir la mention "sans opinion".

Pour rappel, les affirmations concernant l'administration sont les suivantes:

- \* il est facile de savoir à quel service s'adresser;
- \* il est facile d'entrer en contact avec le service compétent;
- \* l'administration donne des réponses précises;
- \* les décisions administratives sont clairement motivées;
- \* l'administration donne sa réponse dans un délai raisonnable;
- \* les réponses sont les mêmes quelle que soit la personne contactée;
- \* l'information que vous obtenez répond à vos besoins.

### 2. Les résultats

En général et quel que soit le domaine réglementaire considéré, les entreprises se montrent plus satisfaites par l'administration que par les réglementations elles-mêmes.

La majorité des entreprises estime que l'information fournie par l'administration répond à leurs besoins et que celle-ci est donnée dans un délai raisonnable. Par contre, elles se montrent majoritairement critiques vis-à-vis de la cohérence des réponses en fonction de la personne contactée et de l'exposé des motivations de la décision de l'administration.

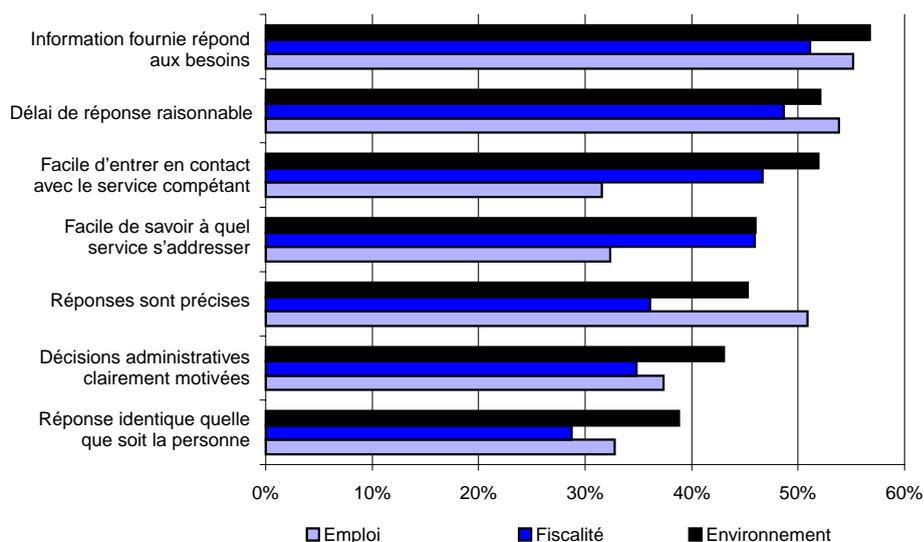
Les opinions les plus favorables sont exprimées concernant les contacts avec l'administration en matière d'environnement. Il convient, cependant, de noter que le taux de réponse "sans opinion" pour ce domaine réglementaire est le plus élevé de l'enquête.

Les critiques les plus vives portent sur les contacts administratifs en matière d'emploi. En particulier, les entreprises ne savent pas à quel service s'adresser et n'entrent pas facilement en contact avec ce dernier une fois qu'elles l'ont identifié. Par contre, les entreprises estiment majoritairement que les réponses fournies sont précises et données dans un délai raisonnable. Ceci tend à indiquer que le

problème se situe essentiellement dans la prise de contact avec l'administration chargée des réglementations en matière d'emploi.

Enfin, en matière fiscale, les principaux problèmes rencontrés par les entreprises portent sur la cohérence des réponses fournies par l'administration, leur motivation et leur précision.

**GRAPHIQUE 11 - La qualité des contacts avec l'administration selon le domaine réglementaire - % des entreprises (entièrement) d'accord avec la proposition**



Remarque: il n'a pas été tenu compte de la possibilité de réponse "sans opinion" pour le calcul des pourcentages.

## D. Priorités dans le processus et les mesures concrètes de simplification administrative

### 1. Description

Les autorités belges prennent des mesures en vue de réduire les charges administratives des entreprises. Ces mesures peuvent être classées en deux catégories: celles qui donnent l'orientation générale du processus de simplification administrative et celles qui représentent des actions concrètes de réduction de la charge administrative. Pour chacune de ces deux catégories, l'enquête propose aux entreprises d'indiquer leurs priorités parmi les cinq actions qui leur sont proposées. La définition des actions a été réalisée en collaboration avec l'Agence pour la simplification administrative.

Pour rappel, les priorités proposées en matière de processus de simplification administrative sont les suivantes:

- \* amélioration des réglementations;
- \* dynamisation de la politique d'information des administrations;
- \* amélioration des contacts personnels avec les agents administratifs;
- \* diminution des délais de traitement des dossiers et des délais de réponse;
- \* décisions clairement motivées.

Les priorités proposées en matière d'actions concrètes de simplification administrative sont les suivantes:

- \* installation de guichets physiques accompagnant les entreprises lors de l'acquittement de leurs obligations;
- \* formulaires simplifiés, lisibles, faciles à remplir, voire préremplis par l'administration;
- \* développement d'un portail d'accès unique pour toutes les obligations administratives et possibilité de communication interactive;
- \* développement progressif d'échanges entre les administrations au sujet des données sur l'entreprise (principe de collecte unique des données);
- \* possibilité d'archiver les documents à tenir à disposition des administrations sur support électronique.

## 2. Les résultats

### a. Priorités dans le processus de simplification administrative

Bien que les petites, moyennes et grandes entreprises donnent les mêmes priorités aux actions possibles en matière de simplification, la mesure dans laquelle ces priorités ressortent est différente selon la taille de l'entreprise interrogée. En cohérence avec le volet qualitatif et quelle que soit la taille, le secteur ou la Région de l'entreprise, l'amélioration des réglementations est vue, et de loin, comme la première priorité à donner au processus de simplification. Ce sont les grandes entreprises (avec plus de 60 %) qui semblent particulièrement sensibles à cette priorité, davantage que les petites entreprises (48 %) ou les entreprises moyennes (43 %).

La dynamisation de la politique d'information des administrations (accès plus aisé, structuré, ciblé, information complète...) est considérée par toutes les entreprises comme la deuxième priorité à donner à la simplification administrative.

**TABLEAU 7 - % des entreprises estimant la proposition prioritaire dans le processus de simplification administrative selon la taille de l'entreprise**

	Petite	Moyenne	Grande
Amélioration de la réglementation	48 %	43 %	61 %
Dynamisation de la politique d'information	22 %	28 %	21 %
Amélioration des contacts personnels	16 %	19 %	9 %
Diminution des délais de traitement et de réponse	8 %	7 %	6 %
Décisions clairement motivées	6 %	3 %	4 %

La troisième priorité est l'amélioration des contacts avec les agents administratifs. Cependant, cette priorité est nettement plus marquée pour les PME (respectivement 16 % et 19 %) que pour les grandes entreprises (9 %).

Il est aussi intéressant de noter que la motivation des décisions est classée par toutes les entreprises comme la dernière priorité alors qu'il s'agissait d'une critique importante formulée par les entreprises dans le volet qualitatif de l'enquête sur la qualité de l'administration.

#### **b. Priorités dans les mesures concrètes de simplification administrative**

La première mesure concrète à prendre selon les entreprises, quels que soit leur taille, secteur d'activité ou Région, est la mise à disposition de formulaires simplifiés, lisibles, faciles à remplir, voire préremplis par l'administration. Les PME (respectivement 48 % et 42 %) se montrent davantage sensibles à cette proposition que les grandes entreprises (35 %).

La deuxième priorité pour toutes les entreprises, indépendamment de leur taille, est la collecte unique de données concernant l'entreprise grâce au transfert d'information entre les administrations. Mais les grandes entreprises du secteur industriel ne donnent cette mesure qu'à la troisième place dans la liste des actions concrètes de simplification administrative. En effet, elles accordent plus d'intérêt à disposer d'un portail Internet unique avec l'administration. Ceci n'est pas très étonnant dans la mesure où elles disposent déjà de l'infrastructure informatique et des accès Internet qui font du transfert électronique avec l'administration un canal intéressant pour réduire leurs charges administratives.

**TABLEAU 8 - % des entreprises estimant l'action prioritaire pour la simplification administrative selon la taille de l'entreprise**

	Petite	Moyenne	Grande
Installation de guichets physiques	13 %	5 %	7 %
Formulaires simplifiés, lisibles, voire préremplis par l'administration	49 %	41 %	36 %
Portail d'accès unique et communication interactive	13 %	16 %	22 %
Collecte unique des données	18 %	28 %	23 %
Archivage électronique	8 %	9 %	13 %

Les priorités suivantes sont liées à l'informatisation et la digitalisation de l'administration qui semblent susciter un intérêt plus marqué dans les grandes entreprises que dans les PME. La possibilité de disposer d'un portail d'accès unique à l'administration et de communications interactives est classée comme la troisième priorité par les entreprises, quelle que soit leur taille. L'archivage électronique des documents qui sont actuellement conservés sur support papier est aussi considéré comme relativement important par les grandes entreprises (13 %) mais nettement moins par les PME (en dessous de 10 %).

## E. Conclusion

De l'enquête et donc des déclarations des entreprises elles-mêmes, il ressort que les charges administratives des entreprises belges pour l'année 2000 représentent 2,6 % du PIB dont la plus grande partie pèse sur les petites entreprises qui représentent 86 % du nombre total des entreprises belges. Parmi les trois domaines réglementaires envisagés, c'est l'emploi qui génère la part la plus importante du coût total des charges administratives, et l'environnement qui génère la part la plus faible de ce coût total. Les entreprises de la Région bruxelloise sont celles qui disent supporter le coût total moyen par employé le plus élevé.

Quel que soit leur secteur d'activité et leur taille, les entreprises estiment dans leur grande majorité que les charges administratives ont augmenté, au cours des deux dernières années, pour tous les domaines réglementaires envisagés. La seule exception vient des entreprises bruxelloises qui considèrent majoritairement que les charges administratives en matière fiscale sont restées stables. Les entreprises estiment aussi que la possibilité d'effectuer des transferts électroniques dans leurs échanges avec l'administration permettrait de réduire les coûts administratifs. Cependant, ce sentiment est nettement plus généralisé parmi les grandes entreprises que parmi les petites et en Région bruxelloise que dans les deux autres Régions.

Au niveau qualitatif, les entreprises se montrent plus satisfaites par l'administration que par les réglementations elles-mêmes, quel que soit le domaine réglementaire envisagé. S'agissant des réglementations, les entreprises se montrent plutôt satisfaites de la publicité qui leur est donnée. Par contre, leur principale critique porte sur le manque de flexibilité des réglementations qui ne leur permet pas de s'adapter à toutes les situations. Les opinions les plus favorables sont généralement exprimées en matière d'environnement et les moins favorables en matière d'emploi. En ce qui concerne les contacts avec l'administration, la majorité des entreprises estime que l'information fournie par l'administration répond à leurs besoins et que celle-ci est donnée dans un délai raisonnable. Par contre, elles se montrent majoritairement critiques vis-à-vis de la cohérence des réponses en fonction de la personne contactée et de l'exposé des motivations de la décision de l'administration.

Selon les entreprises, l'amélioration des réglementations est la priorité qui devrait être donnée au processus de simplification administrative alors que la première mesure concrète à prendre en matière de simplification est la mise en place de formulaires simplifiés, lisibles, faciles à remplir, voire précomplétés par l'administration.



## Les résultats de l'enquête sur les charges administratives des indépendants

Sur base d'enquêtes menées auprès d'un échantillon représentatif, les charges administratives des indépendants belges ont été estimées pour l'année 2000. De nouveau une distinction est opérée entre un volet quantitatif consacré à l'estimation du coût des charges administratives, et un volet qualitatif étudiant la perception de la qualité de la réglementation et la qualité de l'administration de la réglementation. Enfin, la dernière partie présente les priorités que les indépendants voudraient donner au processus et aux mesures concrètes de simplification administrative.

### A. Le coût des formalités administratives

#### 1. Description

Le coût des charges administratives des indépendants est défini, dans cette étude, comme l'ensemble des coûts liés aux procédures et formalités dont les indépendants se chargent, soit eux-mêmes, soit en ayant recours à un service extérieur, afin de respecter les réglementations fiscale et environnementale. La définition et le calcul du coût des charges administratives sont donc identiques à ceux utilisés pour les entreprises, à la différence près que l'estimation couvrirait trois domaines réglementaires (fiscalité, environnement et emploi) alors que dans le cas des indépendants, elle ne couvre que deux domaines réglementaires (fiscalité et environnement). Cette différence est logique étant donné qu'un indépendant est défini, dans le cadre de cette étude, comme n'ayant pas de travailleur et donc en principe n'ayant pas non plus de charges administratives liées à la réglementation en matière d'emploi.

#### 2. Les résultats

##### a. Le coût total

Le tableau suivant présente les résultats de l'estimation du coût total des charges administratives en matière fiscale et environnementale incombant aux indépendants en Belgique. Sur base de l'enquête, les charges administratives pesant sur les indépendants en 2000 s'élèvent, d'après eux, à 2,29 milliards d'euros, soit

0,93 % du PIB. Ce coût total provient à près de 64 % de coûts internes et, dans une moindre mesure (36 %), de coûts externes.

**TABLEAU 9 - Coût total des procédures administratives pour les indépendants en 2000**

Nombre d'indépendants	Type de coût	En milliards d'euros	En % du PIB
459 744	Coût total	2,29	0,93 %
	(intervalle de confiance) <sup>a</sup>	(1,65 - 2,93)	(0,67 % - 1,19 %)
	Coût interne	1,46	0,59 %
	Coût externe	0,83	0,34 %

a. Les chiffres entre parenthèses donnent l'intervalle de confiance à 90 % pour le coût total des procédures administratives. Cela signifie qu'il y a 9 chances sur 10 que la valeur réelle du coût se situe dans l'intervalle donné.

Etant donné le grand nombre d'indépendants appartenant au secteur des services<sup>1</sup>, ce secteur supporte la plus grande partie du coût total des charges administratives (plus de 70 %). Il est suivi par le secteur de l'agriculture avec 12 % et le secteur de la construction avec près de 11 % du total des charges administratives. L'ensemble des indépendants du secteur de l'industrie n'intervient que pour 5 % du coût administratif total.

**TABLEAU 10 - Répartition du coût total par secteur et par type de coût**

Secteur	Coût total (en milliards euros)	En % du coût total des charges administratives tous secteurs confondus	Type de coût	En milliards d'euros
Agriculture, pêche	0,28	12,20 %	Coût interne	0,19
			Coût externe	0,09
Industrie	0,10	4,54 %	Coût interne	0,07
			Coût externe	0,03
Construction	0,25	10,75 %	Coût interne	0,15
			Coût externe	0,10
Services	1,66	72,51 %	Coût interne	1,06
			Coût externe	0,60

La répartition du coût total en fonction des domaines de réglementation (tableau 11) montre clairement que les charges administratives générées par la réglementation en matière fiscale sont de loin beaucoup plus lourdes que celles générées par la réglementation environnementale. Ces dernières ne représentent même pas 20 % du coût total des procédures administratives.

**TABLEAU 11 - Répartition du coût total selon le domaine réglementaire**

Réglementation	En % du coût total
Fiscalité	83 %
Environnement	17 %

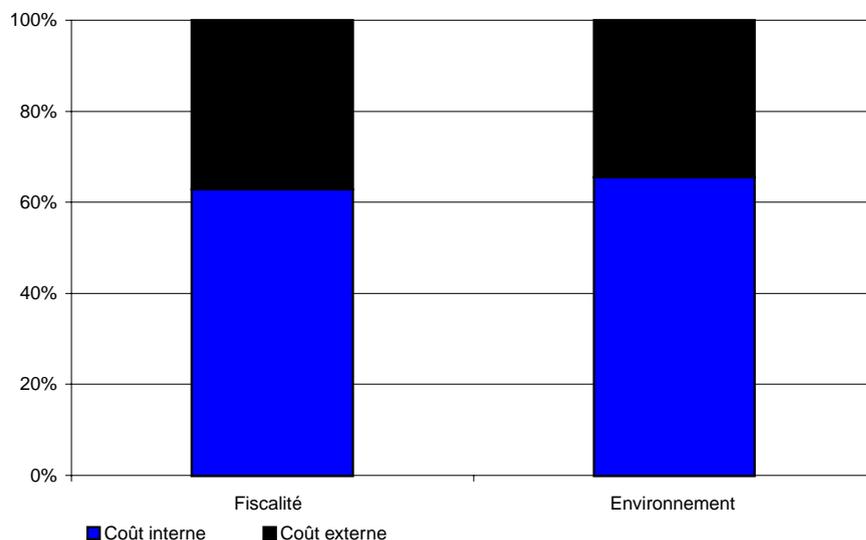
Les résultats du tableau ci-dessus sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

La répartition du coût total entre coût interne et coût externe selon le domaine réglementaire, comme illustrée dans le graphique suivant, montre clairement que la part du coût interne dans le coût total est beaucoup plus grande que la part du

1. 71 % de la population totale des indépendants se trouvent dans le secteur des services.

coût externe. Cette constatation vaut pour les deux domaines réglementaires étudiés.

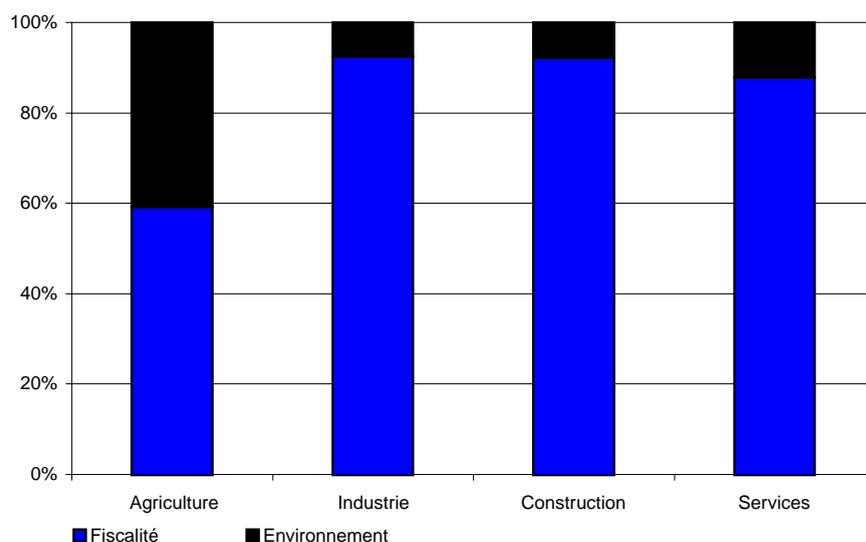
**GRAPHIQUE 12 - Répartition du coût interne et externe selon le domaine réglementaire**



Les résultats présentés dans le graphique sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

Le graphique 13 montre l'importance relative des deux domaines réglementaires pour chacune des classes de l'échantillon. Il y apparaît clairement que les coûts administratifs générés par la fiscalité sont supérieurs aux coûts administratifs dus à la réglementation environnementale pour tous les secteurs d'activité. Le secteur agricole est caractérisé par des coûts liés à la réglementation en matière d'environnement plus importants que dans les autres secteurs, 40 % du coût total pour environ 10 % pour les autres secteurs.

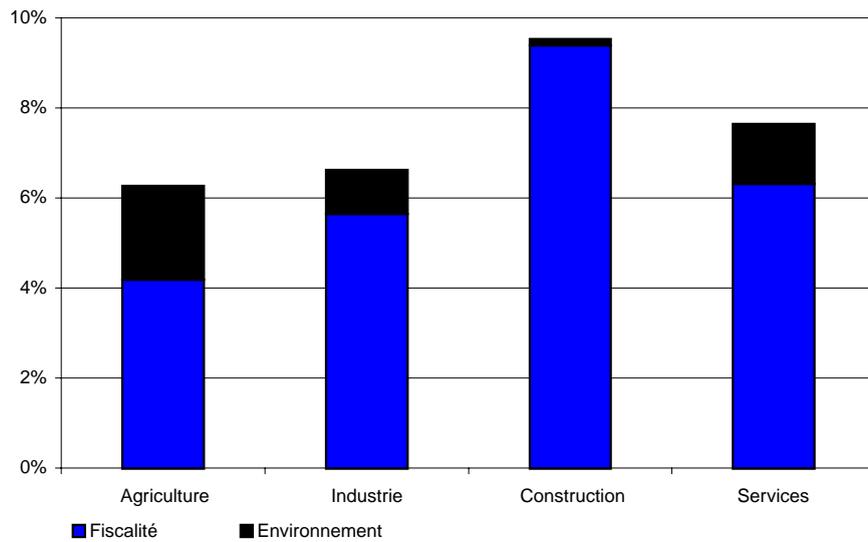
**GRAPHIQUE 13 - Répartition du coût total des charges administratives selon le domaine réglementaire et le secteur d'activité**



Les résultats présentés dans le graphique sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

Les indépendants du secteur de la construction présentent le coût total moyen, mesuré en pour cent du chiffre d'affaires, le plus élevé (voir graphique 14). Ce coût est presque entièrement lié aux charges administratives en matière fiscale. Cette constatation est aussi valable pour les indépendants des autres secteurs d'activité, à l'exception des agriculteurs pour qui les charges administratives en matière d'environnement représentent aussi une part importante du coût total mesuré en pour cent du chiffre d'affaires.

**GRAPHIQUE 14 - Coût total moyen en % du chiffre d'affaires selon le domaine réglementaire et le secteur d'activité**



Les résultats présentés dans le graphique sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

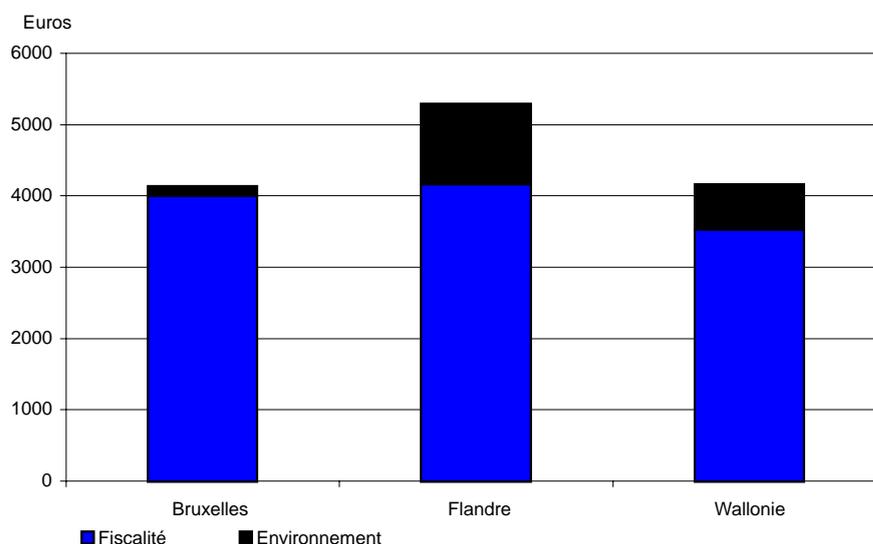
Au niveau des entreprises, un coût moyen par employé a été calculé et présenté au graphique 3. Ce calcul montre que les petites entreprises supportent un coût moyen d'environ 7 600 euros. Le coût moyen par employé est le même que le coût moyen total dans le cas des indépendants puisque ces derniers n'ont pas d'employé. Quel que soit le secteur d'activité, ce coût moyen est plus faible que celui des petites entreprises puisqu'il s'échelonne de 4 477 euros pour les indépendants du secteur industrie à 5 215 euros pour les indépendants de la construction en passant par 4 519 euros pour les indépendants du secteur agricole et 5 070 euros pour ceux des services.

Les réponses des indépendants peuvent aussi être analysées en fonction de leur Région. Comme dans le cas des entreprises, il convient de se montrer prudent dans l'interprétation de ces résultats. En effet, la répartition des réponses en fonction du domaine réglementaire et de la Région peut conduire à un nombre de réponses très faible.

Le graphique 15 présente le coût total moyen selon la Région et le domaine réglementaire. Il apparaît clairement que ce sont les indépendants flamands qui disent supporter le coût total moyen le plus élevé (comme dans le cas des entreprises) tandis que le coût moyen des indépendants bruxellois et wallons est comparable.

Dans les trois Régions, le coût total est principalement causé par la réglementation en matière fiscale. La partie très faible du coût moyen due à la réglementation en matière environnementale à Bruxelles, s'explique, en partie, par le nombre très limité d'indépendants du secteur agricole dans cette Région.

**GRAPHIQUE 15 - Coût total moyen (en euros) selon le domaine réglementaire et la Région**



Les résultats présentés dans le graphique sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

#### b. Le coût interne

Comme pour les entreprises, le coût interne représente le coût salarial des heures consacrées par l'indépendant à se conformer aux exigences administratives.

Le tableau 12 reprend l'estimation des dépenses internes moyennes qui sont supportées par les indépendants au cours d'une année. En valeur absolue, le coût interne est le plus élevé pour les indépendants du secteur des services. En pour cent du chiffre d'affaires, le coût interne est, par contre, le plus élevé pour les indépendants du secteur de la construction.

La répartition du coût interne selon le domaine réglementaire laisse apparaître l'importance de la réglementation fiscale comme génératrice du coût interne moyen exprimé en pour cent du chiffre d'affaires. Il convient aussi de souligner que la part du coût total moyen généré par la réglementation en matière environnementale est plus élevée pour les indépendants du secteur agricole que pour ceux des autres secteurs d'activité.

**TABLEAU 12 - Dépenses internes annuelles moyennes selon le secteur d'activité et le domaine réglementaire - en valeur absolue et en % du chiffre d'affaires**

	Agriculture	Industrie	Construction	Services
Coût interne moyen - en euros	3 066	2 940	3 150	3 227
Coût interne moyen - en % du chiffre d'affaires	4,35 %	4,37 %	6,15 %	4,99 %
- Fiscalité	2,67 %	3,68 %	6,07 %	4,22 %
- Environnement	1,68 %	0,69 %	0,08 %	0,77 %

Les résultats présentés dans le tableau sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

### c. Le coût externe

Comme déjà mentionné, le coût externe est une estimation des dépenses annuelles de l'indépendant en services extérieurs nécessaires pour se conformer aux exigences administratives. Le tableau suivant présente une estimation du coût externe moyen, en valeur absolue et en pour cent du chiffre d'affaires, selon le secteur d'activité des indépendants et le domaine réglementaire. Que ce soit en valeur absolue ou en pour cent du chiffre d'affaires, ce sont les indépendants du secteur de la construction qui supportent les coûts externes moyens les plus élevés. En analysant la répartition du coût externe selon le domaine réglementaire, il apparaît clairement que ce sont les charges administratives liées à la fiscalité qui génèrent la plus grande partie de ce coût mesuré en pour cent du chiffre d'affaires, et cela quel que soit le secteur d'activité envisagé.

**TABLEAU 13 - Coût externe annuel moyen selon le secteur d'activité et le domaine réglementaire - en valeur absolue et en % du chiffre d'affaires**

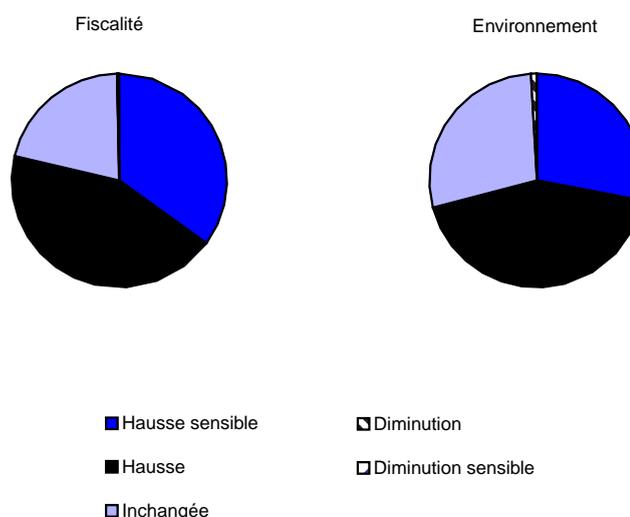
	Agriculture	Industrie	Construction	Services
Coût externe moyen - en euros	1 453	1 537	2 065	1 843
Coût externe moyen - en % du chiffre d'affaires	1,93 %	2,24 %	3,38 %	2,65 %
- Fiscalité	1,52 %	1,95 %	3,32 %	2,09 %
- Environnement	0,41 %	0,29 %	0,06 %	0,56 %

Les résultats présentés dans le tableau sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

### d. Evolution du coût total des charges administratives

Les indépendants ont aussi été interrogés sur leur opinion concernant l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années (1999 et 2000). Presqu'aucun indépendant de l'échantillon n'a exprimé le sentiment d'une diminution des charges administratives ces deux dernières années, quel que soit le secteur d'activité et le domaine réglementaire considéré.

**GRAPHIQUE 16 - Evolution du coût des procédures administratives en 1999 et 2000 selon le domaine réglementaire**



Sans tenir compte des “sans opinion”, les indépendants pensent que la hausse des charges administratives est principalement visible dans le domaine fiscal (79 % des indépendants). Ce sentiment est partagé par les indépendants, quel que soit leur secteur d'activité, mais ce sont essentiellement les indépendants du secteur agricole qui expriment en plus grand nombre (87 %) le sentiment d'une hausse (sensible) des charges administratives liées à la réglementation fiscale. En examinant plus en détail la répartition sectorielle des réponses, il apparaît que le pourcentage d'indépendants qui pensent que les charges ont (fortement) augmenté, est le plus faible dans le secteur de l'industrie et quel que soit le domaine réglementaire considéré.

Les opinions des indépendants concernant l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années peuvent aussi être analysées du point de vue des trois Régions.

**TABLEAU 14 - L'évolution des charges administratives en 1999 et 2000 selon le domaine réglementaire et la Région**

	Fiscalité			Environnement		
	Bruxelles	Flandre	Wallonie	Bruxelles	Flandre	Wallonie
Hausse sensible	9 %	43 %	23 %	18 %	17 %	52 %
Hausse	64 %	41 %	46 %	64 %	45 %	35 %
Inchangée	27 %	16 %	30 %	18 %	37 %	13 %
Baisse	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	0 %
Baisse sensible	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %

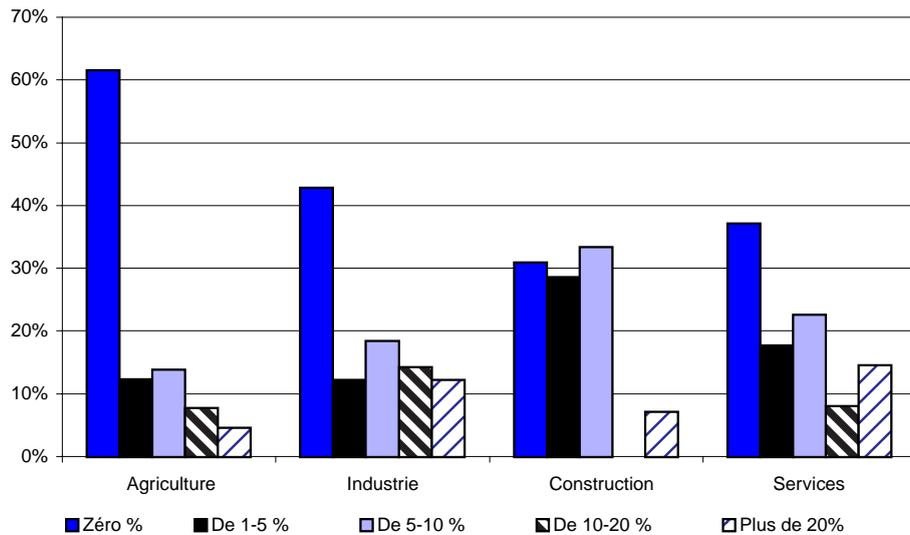
Remarque: il n'a pas été tenu compte de la possibilité de réponse “ sans opinion” pour le calcul des pourcentages.

Pour les trois Régions et quel que soit le domaine réglementaire, les indépendants expriment majoritairement le sentiment d'une augmentation de la charge administrative, même si l'ampleur de cette majorité varie d'une Région à l'autre et d'un domaine réglementaire à l'autre. Comme pour les entreprises, les indépendants wallons et bruxellois sont les plus nombreux à exprimer l'impression d'une augmentation des charges administratives environnementales. Cette différence entre Régions peut s'expliquer par le fait qu'il s'agit d'un domaine réglementaire de compétence régionale. Par contre, 84 % des indépendants flamands pensent que les charges administratives liées à la fiscalité ont (fortement) augmenté alors qu'ils ne sont que 73 % à Bruxelles et 68 % en Wallonie.

**e. Effet attendu du transfert électronique**

Les indépendants ont également été invités à estimer la réduction des charges administratives qui pourrait être générée par la possibilité de communiquer par voie électronique avec l'administration (e-mail, Internet). Les possibilités de réponse allaient de 0 % à 20 %.

**GRAPHIQUE 17 - Economie de coût générée par la possibilité d'échanges électroniques avec l'administration selon le secteur d'activité**

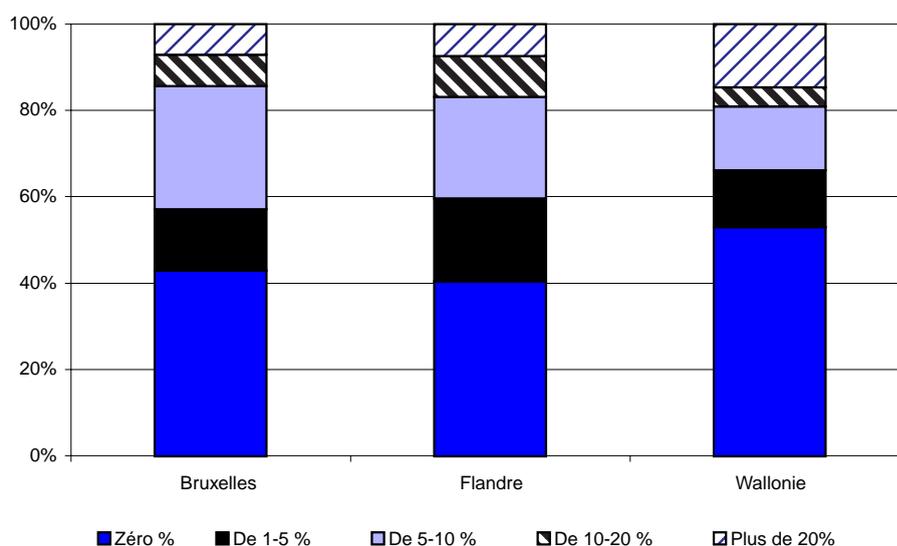


Remarque: il n'a pas été tenu compte de la possibilité de réponse " sans opinion" pour le calcul des pourcentages.

Il ressort du graphique 17 que les indépendants, exactement comme les petites entreprises, ne sont pas très confiants dans le fait que les transferts électroniques soient générateurs d'économies. Il y a, cependant, de grandes différences selon le secteur d'activité. Plus de 60 % des indépendants dans l'agriculture estiment qu'il n'y aura pas d'économie alors que les indépendants de la construction et des services se montrent plus positifs (respectivement 31 % et 37 % des indépendants pensent qu'il n'y aura pas d'économie).

La ventilation des réponses par Région fait ressortir que plus de la moitié des indépendants wallons estiment que la possibilité d'effectuer des transferts électroniques n'engendra aucune économie. Les indépendants flamands et bruxellois se montrent plus optimistes sur les économies réalisables grâce au transfert électronique.

**GRAPHIQUE 18 - Economie de coûts générée par la possibilité d'échange électronique avec l'administration selon la Région**



Remarque: il n'a pas été tenu compte de la possibilité de réponse "sans opinion" pour le calcul des pourcentages.

## B. La qualité de la réglementation

### 1. Description

La qualité de la réglementation a été évaluée à l'aide des mêmes indicateurs dans le chef des entreprises et des indépendants. Les indépendants devaient donc choisir une position allant de "entièrement d'accord" à "entièrement pas d'accord" par rapport aux affirmations suivantes:

- \* les réglementations sont portées à votre connaissance préalablement à leur adoption;
- \* elles sont faciles à comprendre;
- \* leurs objectifs sont clairs;
- \* elles sont suffisamment adaptées à toutes les situations;
- \* elles sont portées à votre connaissance en temps utile pour vous y conformer;
- \* elles sont cohérentes les unes par rapport aux autres;
- \* elles s'accompagnent d'une information adéquate et suffisante.

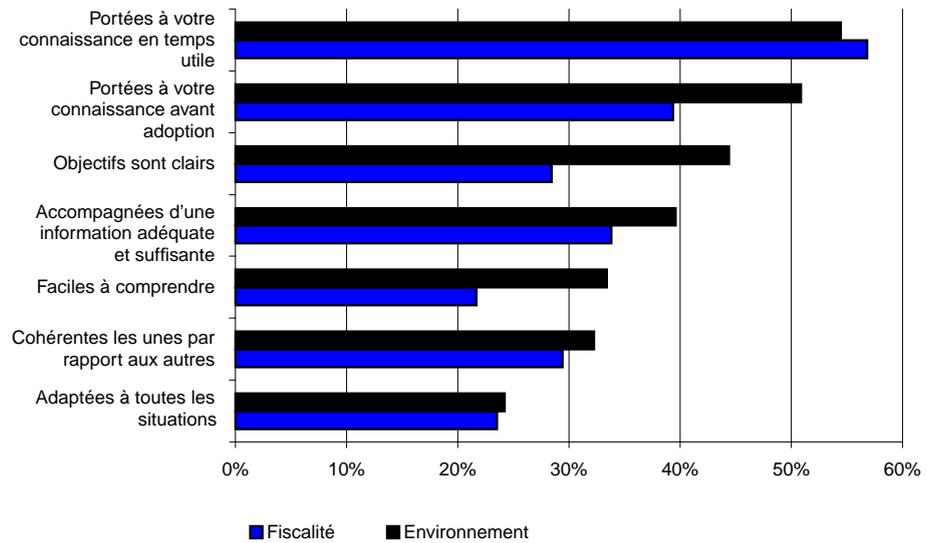
## 2. Les résultats

Quel que soit leur secteur d'activité, les indépendants comme les entreprises se montrent relativement satisfaits de l'information qui entoure les réglementations. Aussi bien en matière d'environnement qu'en matière fiscale, les indépendants estiment être informés des réglementations en temps utile pour pouvoir s'y conformer, préalablement à leur adoption et, dans une moindre mesure, que les réglementations sont accompagnées d'une information suffisante et adéquate. Concernant la réglementation environnementale, les indépendants sont aussi relativement satisfaits de la clarté des objectifs.

Leur principale critique porte sur la capacité des réglementations à s'adapter à toutes les situations. Les indépendants reprochent aussi aux réglementations en matière fiscale d'être difficiles à comprendre, de ne pas avoir d'objectifs clairs et de manquer de cohérence les unes par rapport aux autres. Comme les entreprises, les indépendants se montrent donc plus critiques vis-à-vis des réglementations en matière fiscale qu'en matière d'environnement.

Si les indépendants partagent la même vision de la qualité des réglementations, quel que soit leur secteur d'activité, ce sont les indépendants exerçant une activité relevant du secteur des services qui se montrent les plus critiques pour tous les aspects étudiés de la réglementation fiscale et les indépendants dans l'agriculture qui sont les plus critiques vis-à-vis de la plupart des aspects de la réglementation environnementale.

**GRAPHIQUE 19 - La qualité de la réglementation selon le domaine réglementaire - % des indépendants (entièrement) d'accord avec la proposition**



Remarque: il n'a pas été tenu compte de la possibilité de réponse "sans opinion" pour le calcul des pourcentages.

## C. La qualité de l'administration

### 1. Description

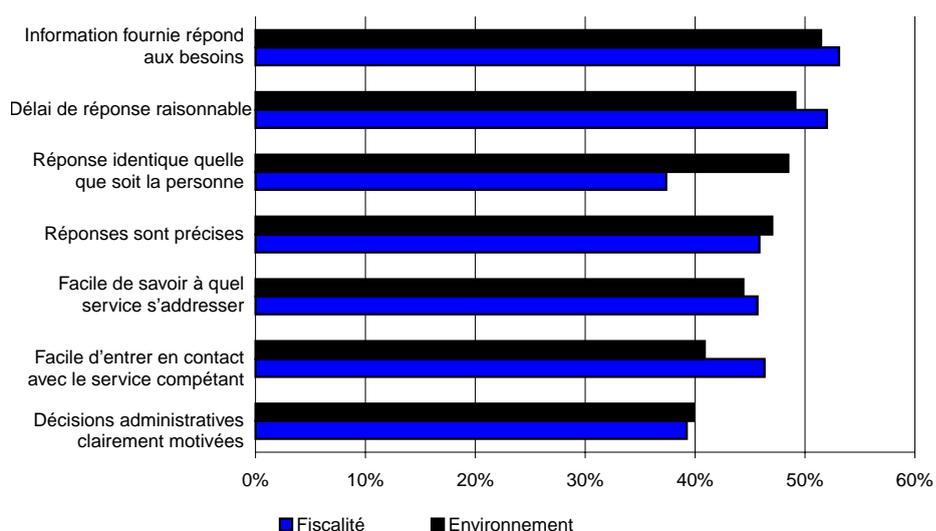
Comme pour les entreprises, les indépendants ont été interrogés sur leur opinion concernant la qualité de leurs contacts avec l'administration en matière de réglementation fiscale et environnementale. Concrètement, ils pouvaient choisir de se positionner de "entièrement d'accord" à "entièrement pas d'accord" pour les propositions suivantes:

- \* il est facile de savoir à quel service s'adresser;
- \* il est facile d'entrer en contact avec le service compétent;
- \* l'administration donne des réponses précises;
- \* les décisions administratives sont clairement motivées;
- \* l'administration donne sa réponse dans un délai raisonnable;
- \* les réponses sont les mêmes quelle que soit la personne contactée;
- \* l'information que vous obtenez répond à vos besoins.

### 2. Les résultats

Comme les entreprises, les indépendants se montrent davantage satisfaits de la qualité de l'administration que concernant la qualité de la réglementation.

**GRAPHIQUE 20 - La qualité des contacts avec l'administration selon le domaine réglementaire - % des indépendants (entièrement) d'accord avec la proposition**



Quel que soit le domaine réglementaire envisagé, les indépendants estiment que l'information fournie répond à leurs besoins et qu'ils l'obtiennent dans un délai qu'ils jugent raisonnable.

Leurs principales critiques portent sur le fait que les décisions de l'administration ne sont pas toujours clairement motivées, et sur le manque de cohérence des réponses qui ne sont pas les mêmes quelle que soit la personne contactée au sein de l'administration. Cette dernière critique est particulièrement pertinente en matière de fiscalité.

En matière fiscale, ce sont les indépendants exerçant une activité classée dans le secteur des services qui sont les plus insatisfaits de leurs contacts avec l'administration dans tous les aspects étudiés. En matière environnementale, ce sont les indépendants du secteur de la construction qui sont les plus critiques envers l'administration.

## D. Priorités dans le processus de simplification administrative

### 1. Description

De façon identique à l'enquête s'adressant aux entreprises, l'enquête envoyée aux indépendants leur demande leur avis sur les actions qu'ils jugent prioritaires à la fois pour orienter le processus de simplification administrative et pour la mise en oeuvre pratique de cette simplification. Pour ce faire, les indépendants ont été invités à classer par ordre prioritaire cinq propositions sur chacun de ces deux aspects. Il s'agit des mêmes propositions que celles soumises aux entreprises.

### 2. Les résultats

#### a. Priorités dans le processus de simplification administrative

A l'exception du secteur de la construction, la mesure prioritaire du point de vue des indépendants est l'amélioration des réglementations et cela quelle que soit leur Région. Cette mesure était déjà qualifiée de priorité absolue par les entreprises.

Les indépendants de la construction jugent plus prioritaire d'améliorer la politique d'information, c'est-à-dire des accès à l'administration plus aisés, structurés, des informations plus complètes et en temps utile. Cette mesure vient en deuxième priorité pour les indépendants des autres secteurs d'activité.

**TABLEAU 15 - % des indépendants qui trouvent la proposition prioritaire dans le processus de simplification administrative selon le secteur d'activité**

	Agriculture	Industrie	Construction	Services
Amélioration de la réglementation	44 %	46 %	30 %	56 %
Dynamisation de la politique d'information	22 %	20 %	35 %	19 %
Amélioration des contacts personnels	16 %	14 %	15 %	13 %
Diminution des délais de traitement et réponse	10 %	9 %	7 %	8 %
Décisions clairement motivées	8 %	11 %	13 %	4 %

Quel que soit le secteur d'activité, la troisième priorité est donnée à l'amélioration des contacts personnels avec les agents administratifs. Pour les indépendants des secteurs de l'agriculture et des services, vient ensuite la diminution des délais de traitement des dossiers et des délais de réponse alors que pour les indépendants de l'industrie et de la construction, une meilleure motivation des décisions administratives est plus importante.

Au niveau régional, il est à noter que les indépendants wallons placent, quant à eux, l'amélioration des contacts personnels avec les fonctionnaires en priorité numéro deux. En Flandre et à Bruxelles, cette deuxième priorité est constituée par la dynamisation de la politique d'information de l'administration.

#### b. Priorités dans les mesures concrètes de simplification administrative

Dans les actions concrètes de simplification, la première priorité est, selon les indépendants de tous secteurs d'activité confondus, la mise à disposition de formulaires simplifiés, lisibles voire préremplis par l'administration. Cette priorité est particulièrement importante pour les indépendants du secteur agricole, plus de 60 % d'entre eux lui accordent le plus grand poids.

La deuxième priorité est l'installation de guichets physiques sauf pour les indépendants du secteur des services qui préfèrent l'installation d'un portail d'accès unique et la possibilité de communication interactive. Cette possibilité d'utiliser Internet n'est, par contre, pas du tout jugée prioritaire par la majorité des indépendants du secteur agricole et industriel (respectivement 8 % et 6 %).

Au niveau régional, les indépendants bruxellois se distinguent car contrairement aux indépendants flamands et wallons, leur première priorité ne concerne pas les formulaires préremplis mais l'installation d'un portail d'accès unique et de communications interactives.

**TABLEAU 16 - % des indépendants qui trouvent l'action prioritaire pour la simplification administrative selon le secteur d'activité**

	Agriculture	Industrie	Construction	Services
Installation de guichets physiques	12 %	30 %	22 %	13 %
Formulaires simplifiés, lisibles, voire préremplis par l'administration	64 %	44 %	42 %	49 %
Portail d'accès unique et communication interactive	8 %	6 %	19 %	19 %
Collecte unique de données	12 %	12 %	12 %	13 %
Archivage électronique	5 %	8 %	5 %	5 %

## E. Conclusion

Sur base d'enquêtes, le coût des charges administratives des indépendants belges en 2000 a été estimé à 2,29 milliards d'euros soit 0,93 % du PIB. La plus grande partie de ce coût est supportée par les indépendants du secteur des services. Les charges administratives afférentes à la réglementation fiscale génèrent la plus grande partie de ce coût quel que soit le secteur d'activité et la Région considérée.

Comme dans le cas des entreprises, ce sont les indépendants flamands qui disent supporter le coût total moyen le plus élevé. Si l'on considère le coût moyen en valeur absolue (milliers d'euros), ce sont les indépendants du secteur de la construction qui supportent le coût moyen le plus élevé et ceux du secteur de l'industrie le coût moyen le plus faible.

Quel que soit le secteur d'activité, la Région et le domaine réglementaire considéré, les indépendants estiment que les charges administratives ont augmenté (fortement) au cours des deux dernières années. La majorité des indépendants pensent aussi que la possibilité d'effectuer des transferts électroniques avec l'administration engendrera une diminution du coût lié aux charges administratives. Une exception est constituée par les indépendants dans le secteur agricole dont plus de 60 % pensent que le transfert électronique n'engendra aucune économie de coût. Les indépendants wallons sont aussi moins nombreux que les indépendants flamands ou bruxellois, à croire à une possible économie grâce aux transferts électroniques.

Comme les entreprises, les indépendants se montrent généralement plus satisfaits des contacts avec l'administration que des réglementations. Les indépendants sont plutôt satisfaits que ces dernières soient portées à leur connaissance en temps utile pour s'y conformer. Leur principale critique s'adresse, comme celle des entreprises, au manque de flexibilité des réglementations qui ne sont pas adaptées à toutes les situations. En général, la réglementation environnementale est moins critiquée que la réglementation fiscale.

Pour ce qui est des contacts avec l'administration, les indépendants sont majoritairement satisfaits de l'information fournie par l'administration qui répond à leurs besoins et qui est donnée dans un délai raisonnable. Les principales critiques ont trait aux décisions administratives qui ne sont pas clairement motivées et, surtout en matière fiscale, aux réponses qui dépendent de la personne interrogée au sein de l'administration. Ces constatations correspondent à celles faites pour les entreprises.

Indépendamment des Régions et à l'exception du secteur de la construction, l'amélioration des réglementations apparaît comme la priorité à donner au processus de simplification administrative. Les indépendants du secteur de la construction donnent comme priorité absolue la dynamisation de la politique d'information des services administratifs. La mesure concrète de simplification administrative la plus prioritaire pour les indépendants, quel que soit le secteur d'activité, est la mise à disposition de formulaires simplifiés, plus clairs voire pré-remplis par l'administration. De nouveau, il s'agit là de préoccupations identiques à celles des entreprises telles qu'elles ressortent des enquêtes effectuées.



## ANNEXE I Estimations du coût total incluant les amortissements

Dans l'enquête 2000, une question portait sur le montant de l'amortissement mensuel du matériel informatique et des logiciels acquis par l'entreprise ou l'indépendant en vue de se conformer aux dispositions administratives dans les domaines étudiés.

Les estimations présentées dans le tableau suivant ajoutent au coût total précédemment estimé, le montant de ces amortissements. Le coût total des charges administratives y compris l'amortissement du matériel et des logiciels informatique atteignait 7,05 milliards d'euros en 2000 soit 2,9 % du PIB. Ce même coût était de 2,53 milliards d'euros pour les indépendants soit 1,0 % du PIB.

**TABLEAU 17 - Coût total des charges administratives y compris amortissement en 2000**

	En milliards d'euros	En % du PIB
<b>Entreprises</b>		
Coût total	7,05	2,9 %
Coût interne	3,36	1,4 %
Coût externe	2,92	1,2 %
Amortissements	0,77	0,3 %
<b>Indépendants</b>		
Coût total	2,53	1,0 %
Coût interne	1,46	0,6 %
Coût externe	0,83	0,3 %
Amortissements	0,24	0,1 %





## II Méthode d'estimation

Le coût total des charges administratives reprend l'ensemble des moyens, exprimés en euros, mis en oeuvre par les entreprises et les indépendants pour se conformer aux dispositions administratives en matière de fiscalité, d'environnement et d'emploi (ce dernier domaine ne concerne que les entreprises). Concrètement, ce coût total est la somme du coût interne et du coût externe des réglementations administratives dans les domaines couverts par l'enquête. L'annexe II présente le calcul du coût total défini comme la somme du coût externe, du coût interne et de l'amortissement du matériel informatique et des logiciels nécessaires pour se conformer aux dispositions administratives liées aux réglementations.

Le coût interne est le coût salarial du nombre d'heures consacrées, chaque année, à compléter des formulaires administratifs, à l'intérieur de l'entreprise ou par l'indépendant lui-même. Le coût externe correspond au total des ressources dépensées sur une année en services extérieurs pour se conformer aux dispositions fiscales.

La détermination du coût total pour l'ensemble de la population des entreprises et des indépendants se fait en plusieurs étapes. Premièrement, le coût interne et le coût externe sont calculés par domaine de réglementation et par classe d'entreprises ou d'indépendants. Ensuite, le coût total par classe est calculé pour les différents domaines de réglementation (la somme de trois domaines pour les entreprises et de deux domaines pour les indépendants). C'est ce coût total par classe qui est utilisé pour l'extrapolation à l'ensemble des entreprises et des indépendants. A ce stade, la ventilation de la population des entreprises et des indépendants par classe est prise en compte comme l'illustrent les tableaux suivants.

Dans cette étude, le vocable "entreprises" englobe toutes les entreprises et les indépendants employant au moins une personne. La stratification des entreprises s'effectue selon la taille et le secteur d'activité.

**TABLEAU 18 - Nombre d'entreprises en Belgique en décembre 2000**

Type d'entreprise	Classe	Nombre d'entreprises
Industrie, 1-9 employés	S <sub>11</sub>	16 275
Industrie, 10-249 employés	S <sub>21</sub>	6 814
Industrie, > 249 employés	S <sub>31</sub>	255
Services, 1-9 employés	S <sub>12</sub>	161 227
Services, 10-249 employés	S <sub>22</sub>	20 600
Services, > 249 employés	S <sub>32</sub>	296
Total		205 467

Source: Institut National de Statistique.

Les indépendants regroupent les indépendants sans employé et les professions libérales. Cette population est répartie selon les codes NACE-BEL.

**TABLEAU 19 - Nombre d'indépendants<sup>1</sup> en Belgique en décembre 2000**

Type d'indépendants	Classe	Nombre d'indépendants
Agriculture - groupe NACE A, B et C	S <sub>91</sub>	61 826
Industrie - groupe NACE D et E	S <sub>92</sub>	23 222
Construction - groupe NACE F	S <sub>93</sub>	47 188
Services - groupe NACE G, H, I, J, K, M, N et O	S <sub>94</sub>	327 508
Total		459 744

Source: Institut National de Statistique.

Le taux global de réponse à l'enquête est de 15,3 % pour les entreprises et 7,5 % pour les indépendants. Cependant, la validité statistique des résultats semble correcte comme l'indique le tableau suivant reprenant les intervalles de confiance.

1. A = agriculture, B = pêche, C = industrie extractive, D = industrie, E = production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau, F = construction, G = commerce de gros et de détail, réparation de véhicules et d'articles ménagers, H = hôtels et restaurants, I = transport, entreposage et communication, J = institutions financières, K = immobilier, location et services aux entreprises, M = enseignement, N = santé et services collectifs, O = services sociaux, culturels et personnels.

**TABLEAU 20 - Estimation du coût total par classe et intervalle de confiance - en euros**

Classe	Moyenne estimée du coût total	Intervalle
<b>Entreprises</b>		
Industrie - petite	191 276 910	125 703 506 - 256 850 314
Industrie - moyenne	307 064 364	207 357 932 - 406 770 796
Industrie - grande	137 410 055	66 156 962 - 208 663 149
Services - petite	4 159 870 744	1 402 878 213 - 6 916 863 275
Services - moyenne	1 361 040 880	815 870 793 - 1 906 210 967
Services - grande	124 235 272	65 384 089 - 183 086 455
Total	6 280 898 226	2 683 351 495 - 9 878 444 956
<b>Indépendants</b>		
Agriculture	279 419 269	186 473 134 - 372 365 403
Industrie	103 971 956	71 864 612 - 136 079 300
Construction	246 090 592	173 546 758 - 318 634 426
Services	1 660 300 807	1 219 909 434 - 2 100 692 180
Total	2 289 782 624	1 651 793 938 - 2 927 771 310





## **ANNEXE III Le questionnaire adressé aux entreprises concernant les charges administratives en matière fiscale**



«DENOMINATION\_1»  
«DENOMINATION\_2»  
«RUE\_ET\_NUM» «BOITE\_POSTALE»  
«CODE\_POSTAL» «LOCALITE»

## **Enquête nationale sur les coûts d'application de la réglementation fiscale**

Cette enquête a pour objectif d'évaluer les charges administratives pesant sur les entreprises et les indépendants en Belgique **au cours de l'année 2000**.

Les résultats de cette enquête seront utilisés pour accentuer le processus de simplification administrative dans notre pays.

**Compte tenu du petit nombre d'entreprises auxquelles il est demandé de participer à l'enquête, vos réponses revêtent une grande importance pour la validité des résultats.**

Vous avez le **choix** de nous répondre :

- soit électroniquement à l'adresse suivante:  
«URL»  
Dans ce cas, il vous faudra introduire le User id et le Password qui figurent ci-dessous :

«URL»	
User Id	«LoginName»
Password	«PassWord»

- soit par courrier ordinaire dans l'enveloppe affranchie ci-jointe.

Merci de prendre le temps de remplir ce questionnaire. Il vous faudra une vingtaine de minutes pour y répondre par voie électronique et une trentaine de minutes par courrier ordinaire. La date limite d'envoi du questionnaire est fixée au **15 juin 2001**. Vos réponses demeureront **strictement confidentielles** et ne pourront être utilisées **que dans le cadre de cette enquête**.

Merci de votre collaboration.

«URL»

Login Id

«LoginName»

Password

«PassWord»

## **Comment remplir le questionnaire**

La présente enquête porte sur les coûts de la mise en application de la réglementation dans le domaine de la **fiscalité**.

### **1. Que faut-il entendre par charges administratives liées à la réglementation fiscale ?**

Par réglementation fiscale, nous entendons les obligations administratives qui portent sur la situation fiscale de l'entreprise en matière de :

- TVA (déclarations, listings... ),
- d'impôts des sociétés (déclarations, tableaux d'amortissement, demande de déduction pour investissement... ),
- d'impôt des personnes physiques pour les indépendants (déclarations, annexes... ), de versements anticipés,
- de précompte immobilier, de précompte mobilier sur dividendes et emprunts obligataires (déclarations, droit du timbre, autorisations, permis, brevet... ),
- de droit d'apport,
- de droits de douane et accise,
- d'impôts communaux et régionaux (taxe sur la force motrice...).

### **2. Quels sont les coûts à prendre en considération ?**

Les coûts administratifs correspondent aux procédures et formalités, c'est-à-dire uniquement celles qui conditionnent vos relations avec les administrations publiques, dont votre entreprise se charge, soit elle-même, soit en ayant recours à un service extérieur, afin de respecter les réglementations fiscales. Ils couvrent l'ensemble du temps et des ressources consacrées par le personnel ou les experts externes pour comprendre les réglementations, recueillir, traiter, présenter ou conserver les informations ainsi que pour remplir les formulaires requis par l'administration.

**Le paiement de vos taxes et impôts ne doit donc pas être considéré comme un coût administratif de l'application de la réglementation fiscale.**

Nous vous demandons d'évaluer l'impact de l'ensemble des réglementations fiscales qui touchent votre entreprise, quelle que soit leur origine (locale, provinciale, régionale, nationale ou internationale).

### **3. Qui doit remplir ce questionnaire ?**

Si votre entreprise fait partie d'un groupe, d'un holding ou comporte plusieurs établissements en Belgique, répondez en tenant compte de la totalité du groupe, du holding ou des établissements. Si votre entreprise fait partie d'un groupe international ou possède également des établissements ou usines dans d'autres pays, répondez uniquement pour la partie située en Belgique.

«URL»

Login Id

«LoginName»

Password

«PassWord»

**Section A : FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ENTREPRISE**

**A1. Quel est le principal secteur d'activité de l'entreprise ?**

- Industrie (code NACE-BEL de 15 à 37)  
 Autre

**A2. Quel est le nombre de personnes employées en décembre de l'année 2000 ?**

Total : \_\_\_\_\_

**A3. Depuis combien de temps l'entreprise existe-t-elle ?**

- moins de 2 ans  
 2 à 5 ans  
 plus de 5 ans

**A4. Quel est le chiffre d'affaires hors TVA du dernier exercice annuel (année 2000) ? (Indiquez le montant en francs belges.)**

Chiffre d'affaires : \_\_\_\_\_

**A5. Quel est le statut juridique de votre entreprise ? (Ne cochez qu'une case)**

- Société (SA, SPRL, SC...)  
 Entreprise individuelle (SPRLU) ou indépendant  
 Association Sans But Lucratif (ASBL)  
 Autre

**A6. Combien votre entreprise compte-t-elle de sièges d'exploitation en Belgique ?**

Nombre de sièges d'exploitation : \_\_\_\_\_

**A7. Disposez-vous d'un accès Internet ?**

- oui  
 non

«URL»

Login Id

«LoginName»

Password

«PassWord»

**Section B : COUTS ADMINISTRATIFS LIES AUX REGLEMENTATIONS FISCALES POUR L'ANNEE 2000**

**B1. Combien d'heures le personnel et la direction de votre entreprise consacrent-ils en moyenne par mois à se conformer administrativement aux réglementations fiscales ?** (Évaluez le mieux possible la moyenne mensuelle en heures par mois, en tenant compte des mois très chargés et des mois très calmes.)

Nombre d'heures par mois : \_\_\_\_\_

**B2. Quel est le coût mensuel en francs belges de ces heures consacrées par le personnel et la direction de votre entreprise à se conformer administrativement aux réglementations fiscales ?**

Coût mensuel : \_\_\_\_\_

**B3. Quel est le coût mensuel de l'amortissement du matériel informatique et des logiciels nécessaires à se conformer aux dispositions administratives en matière fiscale ?**

Coût mensuel : \_\_\_\_\_

**B4. Combien votre entreprise dépense-t-elle en moyenne par mois pour l'achat de services extérieurs en vue de respecter les dispositions administratives en matière de réglementation fiscale ?** (Évaluez le mieux possible les dépenses moyennes mensuelles. Inclure dans votre estimation toutes les dépenses liées à l'obtention de services extérieurs à l'entreprise, tels que ceux des comptables, avocats ou consultants, abonnements à des publications d'information sur le sujet, nécessaires pour vous conformer à la réglementation.)

Dépenses moyennes mensuelles : \_\_\_\_\_

**B5. A votre avis, que représentent les charges administratives fiscales en pourcentage du coût total des charges administratives supportées par votre entreprise ?** (Veuillez indiquer votre réponse en pourcentage du montant total des charges administratives.)

% : \_\_\_\_\_

«URL»

Login Id

«LoginName»

Password

«PassWord»

**Section C : QUALITE DES REGLEMENTATIONS FISCALES ET DE LEUR APPLICATION**

**C1. Si on considère les réglementations fiscales, êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants ? (Ne cochez qu'une case par ligne.)**

	Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Entièrement pas d'accord	Sans opinion
1. Elles sont portées à votre connaissance préalablement à leur adoption.	<input type="checkbox"/>				
2. Elles sont faciles à comprendre.	<input type="checkbox"/>				
3. Leurs objectifs sont clairs.	<input type="checkbox"/>				
4. Elles sont suffisamment adaptées à toutes les situations.	<input type="checkbox"/>				
5. Elles sont portées à votre connaissance en temps utile pour vous y conformer.	<input type="checkbox"/>				
6. Elles sont cohérentes les unes par rapport aux autres.	<input type="checkbox"/>				
7. Elles s'accompagnent d'une information adéquate et suffisante.	<input type="checkbox"/>				

**C2. Dans vos contacts avec l'administration concernant la réglementation fiscale, êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants ? (Ne cochez qu'une case par ligne.)**

	Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Entièrement pas d'accord	Sans opinion
1. Il est facile de savoir à quel service s'adresser.	<input type="checkbox"/>				
2. Il est facile d'entrer en contact avec le service compétent.	<input type="checkbox"/>				
3. L'administration donne des réponses précises.	<input type="checkbox"/>				
4. Les décisions administratives sont clairement motivées.	<input type="checkbox"/>				
5. L'administration donne sa réponse dans un délai raisonnable.	<input type="checkbox"/>				
6. Les réponses sont les mêmes quelle que soit la personne contactée.	<input type="checkbox"/>				
7. L'information que vous obtenez répond à vos besoins.	<input type="checkbox"/>				

«URL»

Login Id

«LoginName»

Password

«PassWord»

**C3. A votre avis, comment les coûts administratifs liés au respect des réglementations dans les domaines suivants, ont-ils évolué au cours des deux dernières années ?**

Réglementations	Hausse sensible	Hausse	Inchangée	Diminution	Diminution sensible	Sans opinion
Emploi	<input type="checkbox"/>					
Environnement	<input type="checkbox"/>					
Fiscalité	<input type="checkbox"/>					
Autres	<input type="checkbox"/>					

**C4. A votre avis, quelle serait l'économie de coûts générée, pour votre entreprise, par la possibilité d'utiliser le courrier électronique dans tous ses échanges avec l'administration publique ? (Ne cochez qu'une seule case.)**

- |                                      |                                       |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Aucune      | <input type="checkbox"/> de 10 à 20 % |
| <input type="checkbox"/> de 1 à 5 %  | <input type="checkbox"/> plus de 20%  |
| <input type="checkbox"/> de 5 à 10 % | <input type="checkbox"/> Sans opinion |

**C5. Si vous pouviez donner les priorités du processus de simplification administrative, comment classeriez-vous les objectifs suivants du plus important (priorité 1) au moins important (priorité 5) ?**

- (\_\_\_) Amélioration des réglementations (faciles à comprendre, plus cohérentes, plus harmonisées...).
- (\_\_\_) Dynamisation de la politique d'information des administrations (accès plus aisé, structuré, ciblé, information complète et en temps utiles...).
- (\_\_\_) Amélioration des contacts personnels avec les agents administratifs (horaire, accueil...).
- (\_\_\_) Diminution des délais de traitement des dossiers et des délais de réponse.
- (\_\_\_) Décisions clairement motivées.

**C6. Si vous pouviez donner les priorités aux actions de simplification administrative, comment classeriez-vous les actions suivantes de la plus importante (priorité 1) à la moins importante (priorité 5) ?**

- (\_\_\_) Installation de guichets physiques accompagnant les entreprises lors de l'acquittement de leurs obligations (point de contact unique).
- (\_\_\_) Formulaires simplifiés, lisibles, faciles à remplir, voire pré-remplis par l'administration.
- (\_\_\_) Développement d'un portail d'accès unique pour toutes les obligations administratives et possibilité de communication interactive.
- (\_\_\_) Développement progressif d'échanges entre les administrations au sujet des données sur l'entreprise (principe de collecte unique des données).
- (\_\_\_) Possibilité d'archiver les documents à tenir à disposition des administrations sur support électronique (au lieu du papier).

**C7. Avez-vous d'autres suggestions pour améliorer le processus de simplification administrative ?**

---

---

---

«URL»

Login Id

«LoginName»

Password

«PassWord»

Renseignements de base (facultatif)

STRICTEMENT CONFIDENTIEL

Veillez indiquer les coordonnées de la personne ayant rempli le questionnaire.

Nom de la personne : \_\_\_\_\_

Fonction de la personne : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Numéro de télécopie : \_\_\_\_\_

Adresse électronique : \_\_\_\_\_

Souhaitez-vous recevoir un exemplaire du rapport de synthèse de cette enquête ?

Oui

Non

Fin du questionnaire.

Merci de votre collaboration.

*Pour toutes les informations concernant cette enquête, prière de vous adresser à :*

Enquête sur les charges administratives 2000

Bureau fédéral du Plan

Avenue des arts, 47-49

1000 Bruxelles

Chantal Kegels

☎ 02-507.74.41

Courrier électronique : [enquetes@plan.be](mailto:enquetes@plan.be)