



RAPPORT D'ÉVALUATION DES CHARGES ADMINISTRATIVES

08

PRÉAMBULE

Cher lecteur,

Je me réjouis de pouvoir vous présenter le rapport 2008 d'évaluation de la réglementation sous l'angle de la simplification administrative. Ce rapport de mesure montre la manière dont l'autorité fédérale belge s'est impliquée en qualité de législateur et de gestionnaire des initiatives d'e-government en 2008 afin de faciliter, autant que possible, les relations entre l'autorité et nos citoyens et nos entreprises.

Bien que les résultats indiquent une diminution des charges de près de 93 millions d'euros, qui viennent s'ajouter aux réalisations antérieures dont la réduction annuelle des charges est permanente, la simplification administrative demeure un sujet de préoccupation nécessaire et permanent. L'analogie avec le compte en banque est frappante : il est extrêmement facile, en effet, de sombrer dans le rouge mais beaucoup plus difficile d'en sortir et de se mettre à épargner de manière structurelle. Il en va de même pour la simplification administrative.

Je soutiens les suggestions émises par l'Agence pour la Simplification Administrative dans ce rapport et les intégrerai dans le Plan d'action fédéral global pour la Simplification Administrative 2009. L'Agence pour la Simplification Administrative et son Bureau de mesure n'ont pas seulement une fonction importante d'évaluation et de contrôle mais doivent également jouer de plus en plus un rôle de proactivité, de conseil et de soutien.

Je vous invite à parcourir ce rapport avec attention et à en tirer vos propres conclusions. Pour nous, il est évident qu'une autorité efficace est une autorité qui intervient de façon minimale et réexploite au maximum l'information dont elle dispose déjà. Et lorsque l'intervention de l'Etat est nécessaire, elle doit avoir lieu avec suffisamment de retenue et, idéalement, selon un mode de prestation de services aux citoyens ou aux entreprises.

Je vous souhaite une agréable lecture,

Vincent Van Quickenborne
Ministre pour l'Entreprise et la Simplification

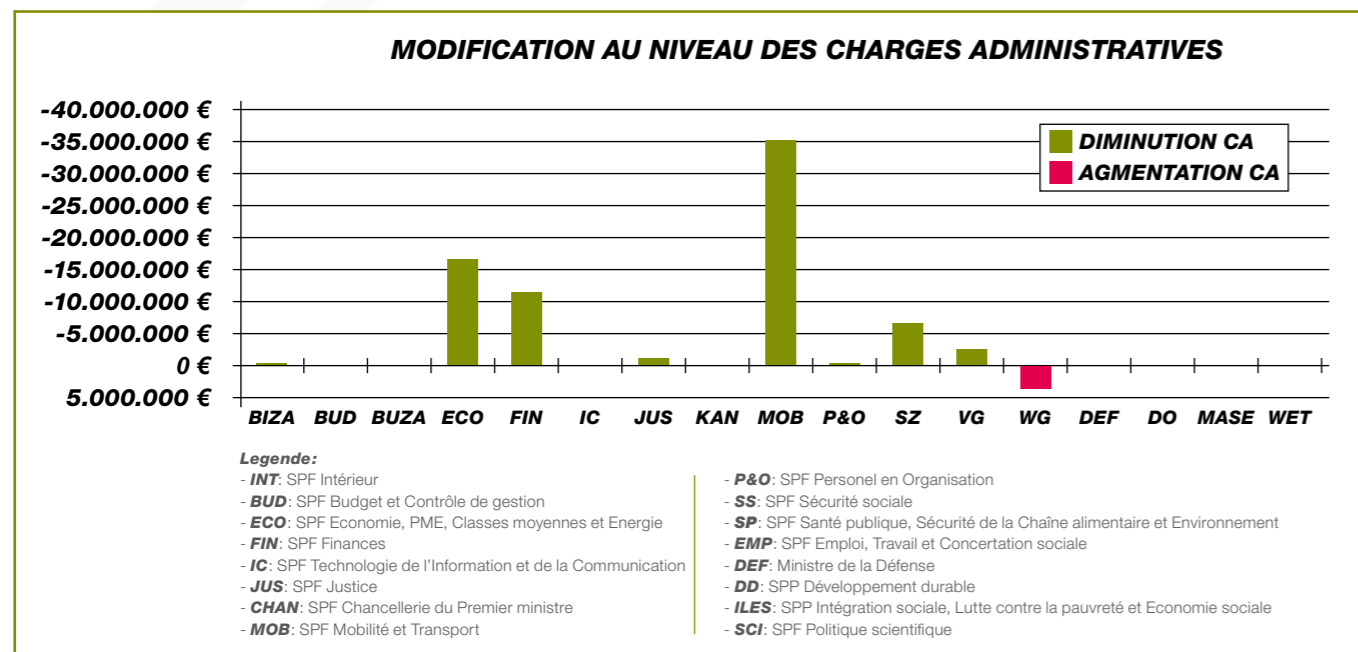
NOTE DE SYNTHÈSE

Depuis le début de l'année 2008, l'Agence pour la Simplification Administrative (ASA) a entrepris de mesurer les charges administratives qui découlent de chaque nouvelle réglementation fédérale publiée au Moniteur belge.

Il ressort que durant cette année 2008, les charges administratives ont globalement chuté de près de 93 millions d'euros, tant en raison de l'impact de la réglementation publiée qu'en raison de l'utilisation croissante des applications d'e-government.

Pour 2008, 165 textes réglementaires ayant un impact sur les charges administratives ont été identifiés. Ils ont donné lieu à une diminution globale des charges administratives provenant de la réglementation de près de 71 millions d'euros.

La répartition des diminutions et des augmentations de charges administratives provenant de la réglementation, par services publics, peut être illustrée par le graphique suivant :



En outre, l'ASA a analysé l'impact d'un certain nombre d'initiatives d'e-government des années antérieures et de la facturation électronique sur les charges administratives (par année). L'augmentation du nombre de factures électroniques permet une diminution des charges d'un peu plus de 11 millions d'euros.

L'augmentation de l'utilisation des applications d'e-government a également permis d'engranger près de 11 millions d'euros.

Au total, tout ceci a permis une diminution des charges de près de 93 millions d'euros.

Le tableau suivant répartit l'impact des C.A. par groupe cible :

Groupe cible	Réglementation	E-gov	E-facturation	Total
Entreprises	-76.288.883 €	-1.268.791 €	-11.145.052 €	-88.702.726 €
Citoyens	6.643.233 €	5.004.701 €		1.638.532 €
Citoyens & Entreprises	-385.479 €	-4.708.440 €		-5.093.919 €
Associations	-667.026 €	0 €		-667.026 €
Total	-70.698.155 €	-10.981.932 €	-11.145.052 €	-92.868.331 €

Les évaluations démontrent que même de petites adaptations, telles que la suppression ou la réduction du nombre d'exemplaires de documents qui doivent être délivrés ou la limitation du nombre de données qui doivent être complétées sur des formulaires, portent leurs fruits.

L'Agence pour la Simplification Administrative a formulé un certain nombre de recommandations de nature à contribuer à la politique de diminution des charges administratives :

- Ne prenez pas le citoyen ou l'entreprise pour un intermédiaire entre les services publics ;
- Optez pour des règles claires et faciles à appliquer ;
- Percez les murs entre les compétences administratives ;
- Remplacez les charges administratives par la prestation de services ;
- Simplifiez et développez les applications d'e-government.

La diminution des charges administratives a également un impact sur l'environnement. Notamment la réduction du nombre de déplacements qui doivent être effectués par les intéressés. En 2008, les déplacements ont pu être réduits à concurrence de 13.129.925 kilomètres, ce qui représente une réduction des émissions de CO2 de 2.100 tonnes, soit une épargne sur les coûts environnementaux de 42.016 €.

Les résultats pour 2008 ne sont pas négligeables, mais si la Belgique souhaite atteindre l'objectif européen de réduction de 25 %¹, les efforts devront encore être accrus.

INTRODUCTION

Ce rapport présente un aperçu des évaluations qui ont été faites par l'Agence pour la Simplification Administrative (ASA) pour l'année 2008.

Le rapport s'ouvre sur un court exposé de ce que les augmentations et les réductions de charges administratives ont de spécifique à présent, du mode de calcul qui leur est appliqué ainsi qu'avec une explication des activités et de la méthode de travail du bureau de mesure (chapitre I).

Le chapitre II analyse les résultats des mesures des réglementations nouvelles ou modifiées publiées en 2008. Outre l'analyse des effets de la réglementation sur la diminution ou l'augmentation des charges, on y expose l'actualisation des effets d'un certain nombre d'initiatives concrètes d'e-government, introduites ces dernières années.

Au chapitre III, des propositions pour une intensification de la diminution des charges sont formulées. Pour chaque proposition, des exemples de la manière dont la proposition peut être mise en œuvre sont esquissés et quel rôle l'ASA peut jouer dans ce contexte.

Le chapitre IV reprend les conclusions principales à tirer des évaluations effectuées.

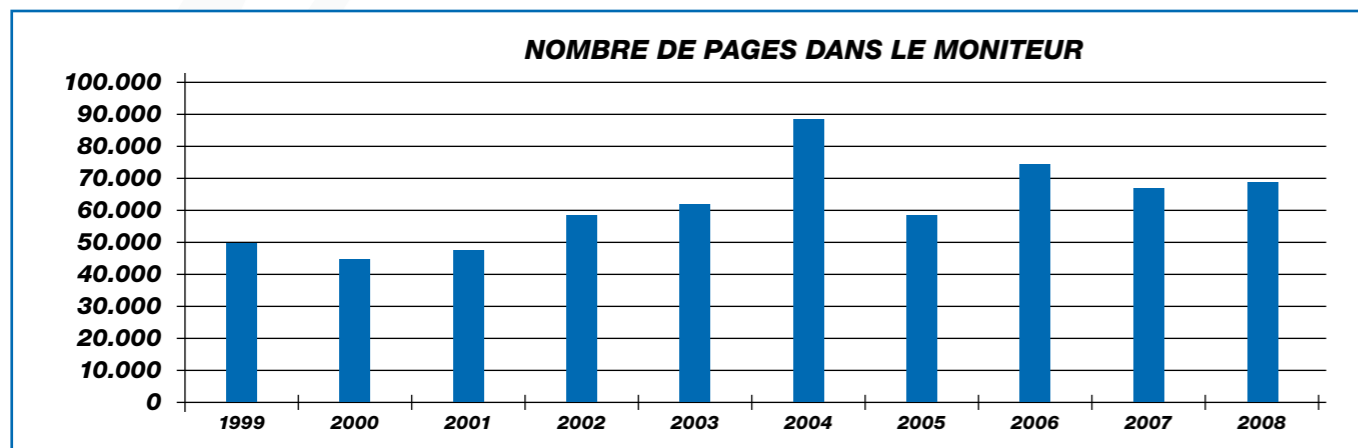
I) MESURE DES CHARGES ADMINISTRATIVES

1. POURQUOI ET COMMENT MESURE-T-ON LES CHARGES ADMINISTRATIVES ?

Depuis des années on utilise, à tort, le nombre de pages que compte le Moniteur belge comme indicateur de qualité de la réglementation et de l'évolution des charges administratives.

La publication de la réglementation et l'accès aisé à la législation ne sont, en effet, qu'un principe parmi d'autres contribuant à une réglementation de qualité². C'est par ailleurs en application de ce principe qu'en Belgique la réglementation est publiée, depuis des dizaines d'années déjà, en deux langues (et même en trois depuis que les Régions et Communautés disposent d'une compétence décrétable propre).

En outre, le transfert de compétences vers les gouvernements des entités fédérées entraîne déjà, en soi, une augmentation du nombre de pages. En effet, chaque niveau de pouvoir peut et doit promulguer sa réglementation propre. Il ressort des statistiques du Moniteur belge que, des 69.358 pages imprimées en 2008 dans le Moniteur, 40.137 concernaient une disposition nouvelle. Près de 37 % d'entre elles émanent du niveau fédéral. Les Régions et Communautés sont responsables des 63 % restants.



Il convient en outre de signaler que, ces dernières années, le recours à des formules alternatives en matière de réglementation et de publication de ces règles a énormément augmenté. Pour preuve, au total, 2.640 arrêtés royaux ont été publiés au Moniteur en 2008. Un peu plus de 42 % d'entre eux concernaient la force obligatoire des conventions collectives de travail par arrêtés royaux. D'autres types de réglementation alternative, comme les accords de politique environnementale et d'autres conventions, font également l'objet d'une publication au Moniteur.

Pour ces raisons, l'Agence pour la Simplification Administrative a toujours émis des réserves à propos de ce critère et, conformément à sa mission légale³, s'est mise à la recherche d'un instrument de mesure des charges administratives à la fois alternatif et fiable.

Dans le cadre de la concrétisation de cet objectif, il convient de faire, en premier lieu, mention de l'enquête bisannuelle sur les charges administratives menée auprès des entreprises. Cette enquête est menée tous les deux ans par le Bureau fédéral du Plan, à la demande de l'ASA. Elle a déjà été effectuée à quatre reprises et est à nouveau prévue cette année. Les résultats de cette enquête font apparaître que les charges administratives exprimées en % du PIB (produit intérieur brut) ont diminué entre 2000 et 2006.

Année civile	Ampleur des charges adm. entreprises	En % par rapport au PIB
2000	8,57 milliards €	3,48%
2002	8,97 milliards €	3,43%
2004	7,28 milliards €	2,57%
2006	7,68 milliards €	2,44%

Si cette enquête bisannuelle donne déjà une première indication satisfaisante de l'évolution des charges administratives, cette méthode présente aussi des lacunes. Ainsi, une enquête demeure, par définition, subjective. Les entreprises peuvent éprouver des difficultés à faire la distinction entre les coûts liés à la gestion courante de l'entreprise et ceux découlant des obligations d'information imposées par la réglementation. Enfin, cette méthode ne permet ni de mesurer les charges administratives incombant aux citoyens ou par domaine politique ni d'interpréter le résultat annuel net.

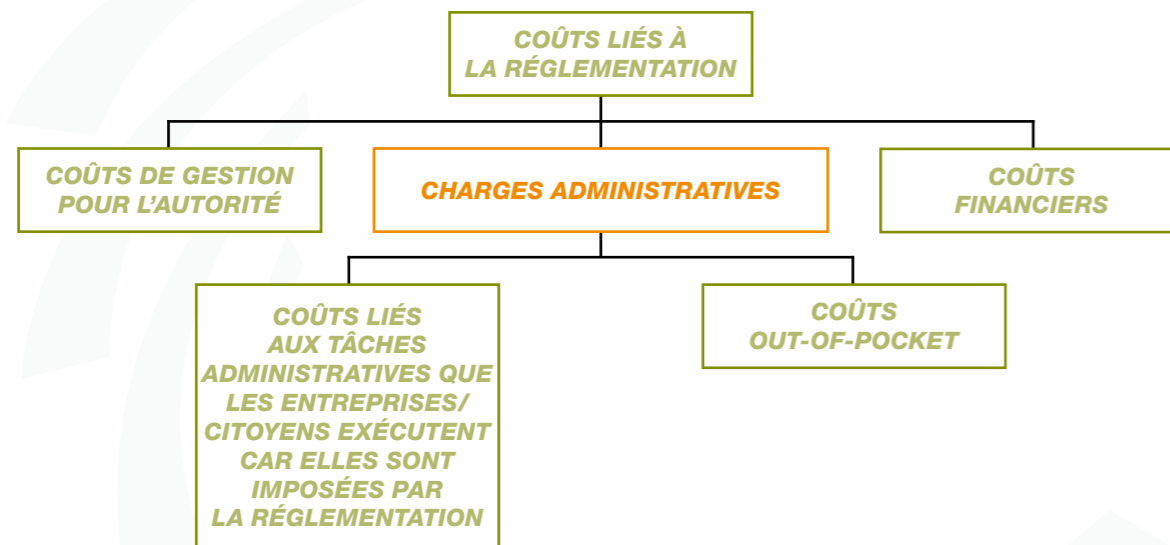
Parallèlement à cette approche macro-économique, l'ASA a décidé de s'atteler à élaborer une méthodologie propre, le « modèle de mesure Kafka ». Ce chapitre expose comment sont mesurées les charges administratives à l'aide de ce modèle de mesure.

2. DÉFINITION DES CHARGES ADMINISTRATIVES

Les charges administratives sont des coûts liés à des actes administratifs que doivent poser entreprises, citoyens ou associations pour respecter les obligations (d'information) légales à l'intention de l'autorité, indépendamment du fait que ceux-ci exécutent également ces actes sans obligation légale. On entend par là que toute obligation d'information imposée par une réglementation entraîne de facto des charges administratives, même dans le cas où le citoyen, l'entreprise, accompliraient l'opération sans obligation légale (cfr. Coûts de gestion normale).

Il s'agit, en l'espèce, tant du respect d'obligations que de l'exercice de droits.

Le schéma suivant fournit une illustration des départements qui subissent les coûts de la réglementation et, ensuite, des éléments autour desquels les charges administratives sont articulées.



A titre de précision :

- Les coûts de gestion sont les frais exposés par l'autorité pour recevoir l'information, la traiter, la contrôler, etc.
- Les coûts financiers sont les frais exposés afin de satisfaire aux obligations en matière de contenu. Les obligations en matière de contenu contribuent directement à l'objectif public que l'autorité entend réaliser. Elles imposent ou interdisent aux citoyens ou aux entreprises d'entreprendre certaines actions ou de se comporter d'une certaine manière.
- Les coûts out-of-pocket : dépenses exposées par les entreprises ou les citoyens dans le but de respecter des obligations administratives (obligations d'information), par exemple les frais liés à l'envoi d'un courrier recommandé, les frais de transaction en cas d'opération électronique,

3. LE MODÈLE DE MESURE KAFKA

Le modèle de mesure Kafka est la variante belge du « Standard Cost Model », lequel est utilisé par la plupart des pays européens et par la Commission européenne⁵.

Le modèle de mesure Kafka utilise la réglementation comme source des charges administratives. La réglementation étudiée est d'origine fédérale, européenne ou découle d'engagements internationaux.

Par l'intermédiaire de cette réglementation, l'autorité impose toutes sortes d'obligations à des acteurs tels que les entreprises, les citoyens ou les associations. Par autorité, il convient d'entendre : le/la ministre compétent(e), son administration, mais aussi les organismes intermédiaires qui agissent à la demande d'instances publiques, comme les caisses d'assurance pour travailleurs indépendants, la SABAM et le GOCA.

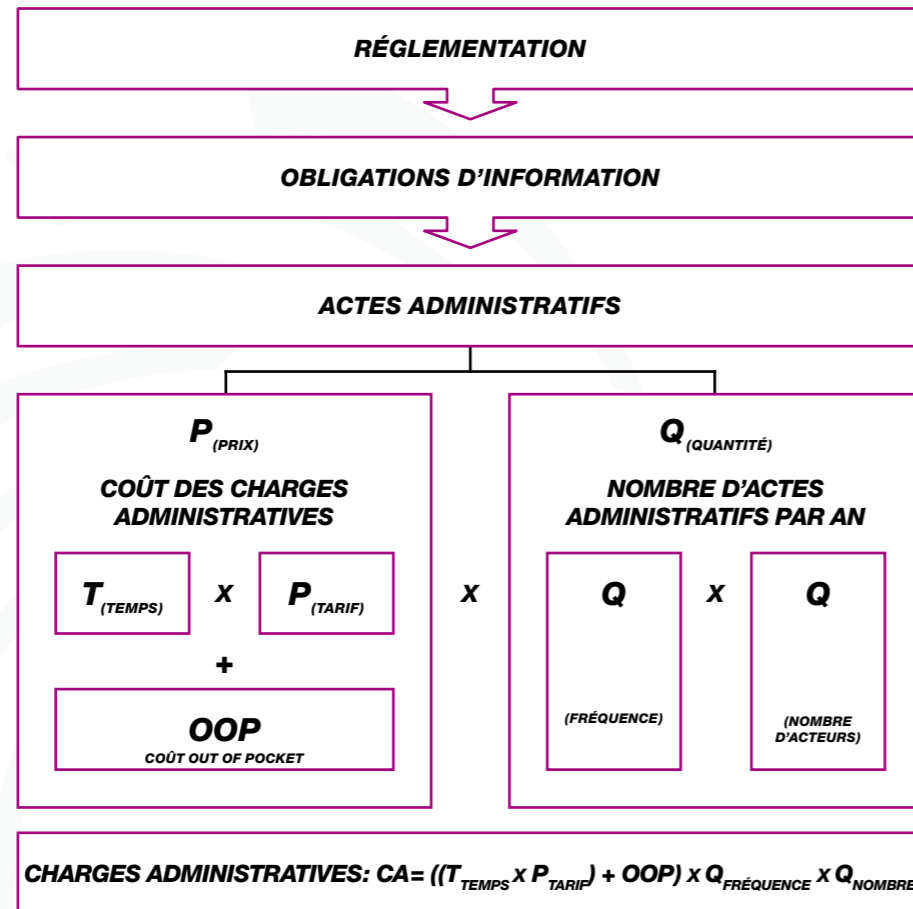
La réglementation se traduit par des obligations d'information, à savoir toute obligation de collecter et de traiter des données pour, ensuite, les mettre à la disposition de l'autorité ou d'une tierce partie. Des obligations d'information sont imposées aux citoyens et aux entreprises. Néanmoins, un service public peut aussi imposer une obligation d'information à d'autres services publics⁶ ou une obligation d'information peut s'appliquer tant à des entreprises qu'à des services publics. Dans ces cas, les services publics sont considérés comme des entreprises.

Les obligations d'information ne contribuent pas directement à la réalisation d'un objectif public mais, par contre, elles permettent à l'autorité de contrôler et de suivre le respect des obligations en matière de contenu.

Afin de satisfaire à une obligation d'information spécifique, l'entreprise ou le citoyen devra poser certains actes (collecter les informations requises, compléter les formulaires, envoyer un formulaire, archiver des documents,...). Tout acte administratif implique un coût particulier (P_{prix}) et doit être effectué un certain nombre de fois ($Q_{\text{fréquence}}$) par un certain nombre d'acteurs (Q_{nombre}).

⁵Les pays qui utilisent le « Standard Cost Model » se sont associés au sein du « SCM-Network to reduce administrative burdens ». Vous trouverez davantage d'informations sur ce réseau et sur l'utilisation du SCM dans les pays membres à l'adresse suivante <http://www.administrative-burdens.com>
⁶Pour un exemple, cf. : chapitre II, auprès du SPF Personnel et Organisation.

Le schéma suivant reflète la structure du modèle de mesure Kafka.

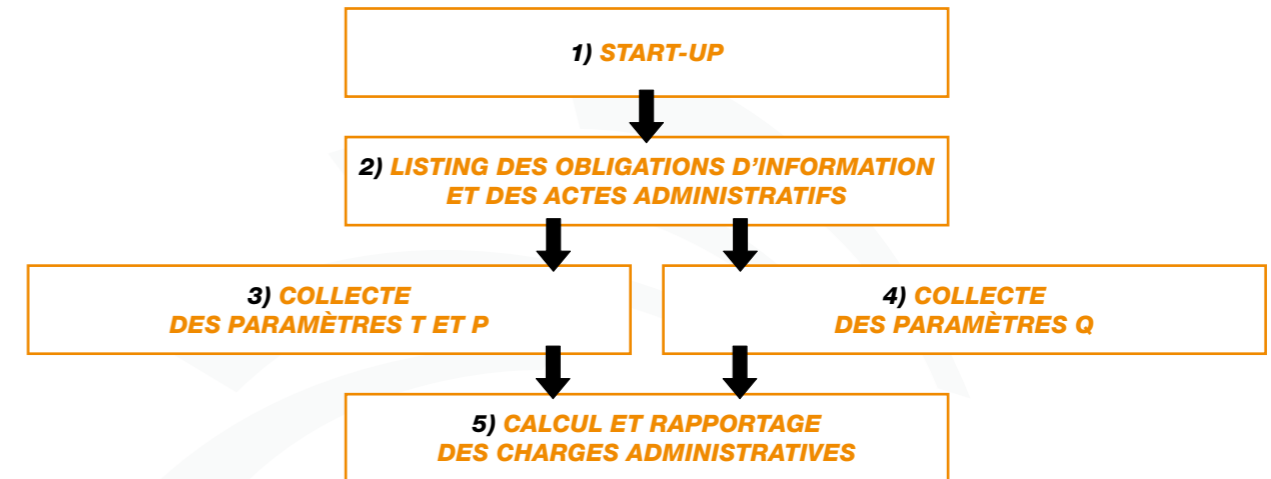


Réduction des charges réelles versus potentielles

Ce rapport part d'une réduction potentielle des charges concernant les mesures de la réglementation. Puisque chaque acteur du groupe cible de la réglementation doit satisfaire aux obligations d'information et actes administratifs correspondant, dès qu'ils sont d'application, on suppose que chacun s'y soumet.

Par contre, concernant les projets d'e-government, c'est la réduction réelle des charges qui a été analysée. Etant donné qu'il ne s'agit pas ici d'applications obligatoires, l'utilisation potentielle maximale de l'application électronique n'est pas immédiatement atteinte. Grâce à des mesures annuelles, il est possible de suivre l'évolution de l'utilisation de l'application ainsi que son impact sur les charges administratives.

4. LE PLAN ÉCHELONNÉ



Le schéma ci-dessus présente les différentes étapes de la méthodologie de mesure Kafka. Lors du lancement d'un nouveau dossier, une première analyse de la réglementation pertinente est réalisée pour décrire la situation de départ. Après avoir identifié les obligations d'information requises et les groupes cibles concernés, on réalise une première estimation de la pertinence et de l'impact attendu sur les charges administratives. Si l'impact sur les charges administratives est estimé à moins de 5.000 €, l'exercice de mesure s'interrompt et le dossier est classé comme non significatif.

En cas d'impact estimé à au moins 5.000 €, l'analyse de la réglementation se poursuit. On rassemble des informations sur les actes administratifs, par obligation d'information concrète. Lors de cette phase, les groupes cibles et les acteurs concernés issus des secteurs privés et publics sont interrogés en détail pour se faire une idée claire tant des effets attendus par l'autorité que des effets réels.

Ensuite, les paramètres obtenus sont intégrés dans le modèle de mesure afin de quantifier les actes administratifs qui doivent être effectués dans le cadre des obligations d'information identifiées. Ce calcul aboutit à un montant exprimé en euros, lequel reflète la charge administrative des/de l'obligation(s) d'information étudiée(s).

Enfin, un rapport du dossier de mesure est établi. Vous trouverez une description plus détaillée de la méthodologie dans le manuel pratique du modèle de mesure Kafka qui peut être consulté à l'adresse suivante : www.simplification.be

5. LE BUREAU DE MESURE DE L'ASA

Après avoir effectué quelques évaluations pilotes, l'Agence pour la Simplification Administrative a décidé d'assurer un suivi permanent des charges administratives. C'est pourquoi elle a créé en 2007 le bureau de mesure. L'objectif était de mesurer l'impact quantitatif des actions de simplification à la lumière du modèle de mesure Kafka.

Depuis 2008, ce bureau évalue aussi l'évolution nette des charges administratives imposées par l'autorité fédérale. L'adjectif « net » signifie ici qu'outre les dispositions destinées à réduire les charges, les augmentations éventuelles des charges nées de la création ou de la modification de dispositions réglementaires sont soumises à l'étude. Ce rapport compile les résultats de toutes les mesures effectuées.

Le bureau de mesure soutient également les services publics qui souhaitent évaluer les charges administratives d'un domaine de réglementation particulier ou l'impact des actions de simplification qu'ils réalisent. En 2009, un rapport a, par exemple, été prévu pour le SPF Mobilité et Transports. Le rapport du SPF Mobilité et Transports comprendra un aperçu des dispositions ayant réduit les charges, prises par ce SPF depuis 2003, ainsi qu'une description des simplifications qu'il prévoit de réaliser à l'avenir.

II) EVOLUTION DES CHARGES ADMINISTRATIVES PAR SPF AU COURS DE LA PÉRIODE 1/1/2008 – 31/12/2008

1. INTRODUCTION

Pour chaque service public fédéral, sont analysés les résultats de la mesure des dispositions réglementaires nouvelles et modifiées et d'un certain nombre d'initiatives d'e-government importantes.

A cet égard, on examine l'évolution des charges administratives par rapport à l'année 2007. Etant donné que les applications électroniques sont mieux maîtrisées d'année en année, on a constaté en 2008 une réduction supplémentaire des charges pour toutes les initiatives analysées.

Le tableau suivant donne un aperçu de l'évolution des charges administratives au cours de l'année 2008 par service public⁷. Il reprend l'impact tant sur les charges administratives issues de la réglementation⁸ que sur celles qui résultent d'initiatives d'e-government.

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL	EVOLUTION DES CHARGES ADM.
SPF Intérieur	-81.154 €
SPF Budget et Contrôle de la gestion	0 €
SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au développement	0 €
SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie	-28.687.512 €
SPF Finances	-16.979.614 €
SPF Technologies de l'Information et de la Communication (Fedict)	0 €
SPF Justice	-1.167.476 €
SPF Chancellerie du Premier ministre	0 €
SPF Mobilité et Transports	-39.387.553 €
SPF Personnel et Organisation	61.464 €
SPF Sécurité sociale et Institutions publiques de sécurité sociale	-7.163.802 €
SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement	-2.405.416 €
SPF Emploi, Travail et Concertation sociale	2.942.732 €
Ministère de la Défense	0 €
SPP Développement durable	0 €
SPP Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté et Economie sociale	0 €
SPP Politique scientifique	0 €
TOTAL	-92.868.331 €

⁷Les résultats des Organismes parastataux, des agences et d'autres types de services publics sont analysés auprès du SPF compétent pour le domaine politique concerné.

⁸La liste complète des mesures est disponible sur le site de l'ASA : www.simplification.be

2. SPF INTÉRIEUR

Le SPF Intérieur a publié en 2008 un arrêté royal dont l'impact sur les charges administratives incombant aux entreprises était supérieur à 5.000 €. Si l'on y ajoute la réduction des charges associée à l'application police-on-web, ce SPF a apporté une contribution à la diminution des charges administratives qui peut être estimée à 81.154 € en 2008. Ce résultat est réparti de manière plutôt équilibrée entre la réglementation et les initiatives d'e-government. Ce calcul ne tient pas compte de l'impact de la mise à disposition des données du Registre national.

		Réglementation	E-gov	Total
Diminution	Entreprises	-40.865	0 €	-40.865 €
	Citoyens & entreprises	0	-40.289 €	-40.289 €
TOTAL		-40.865	-40.289 €	-81.154 €

A. Réglementation

Les modifications apportées par le SPF Intérieur à la procédure de demande en vue d'obtenir une dérogation aux **normes de base relatives à la prévention des incendies et explosions**⁹ se sont traduites par une réduction des charges de 40.865 €.

Le SPF a réalisé cette réduction des charges, d'une part, en demandant moins d'exemplaires du formulaire de demande et, d'autre part, en réclamant les données à l'aide d'un formulaire standard (de façon structurée) au lieu de le faire par courrier. Les architectes, par exemple, savent désormais plus précisément quelles informations ils doivent fournir au SPF alors qu'autrefois, il arrivait souvent qu'ils doivent réexpédier des informations. Sur les 6 autres réglementations susceptibles d'influer sur les charges administratives, le bureau de mesure a constaté pour 3 d'entre elles que l'impact sur les charges était négligeable, tandis que pour les 3 autres les données disponibles étaient insuffisantes pour effectuer une mesure fiable en 2008 ou au début 2009.

B. Initiatives d'e-government

Le Registre national des personnes physiques remplit, depuis des dizaines d'années déjà, un rôle central au niveau de l'application du principe de la collecte unique des données pour les citoyens. Les données (ou modifications) qui étaient communiquées auprès de cette source authentique ne doivent plus être également transférées aux services publics connectés au registre. Chaque année, cela épargne aux citoyens des millions de communications de naissances, décès, changements d'adresse, etc. ; données qui, dans le passé, devaient être communiquées à chaque service public séparément. L'impact de cette mesure dont l'ampleur augmente chaque année n'a pas encore fait l'objet d'une évaluation chiffrée.

En 2007, le SPF Intérieur a lancé **police-on-web**. A partir de là, il est devenu possible de faire des déclarations de vol de vélo et à l'étalage, de vandalisme, de graffitis, ..., de demander une surveillance du domicile en cas d'absence ou d'enregistrer un système d'alarme via internet. A l'issue d'une phase de test qui s'est déroulée dans cinq zones de police, le projet a été étendu en 2008 à l'ensemble des zones de police de Belgique. Désormais, il est également possible de s'identifier sur le site via la carte d'identité électronique (eID).

Après des débuts hésitants en 2007 (866 déclarations électroniques), le citoyen a finalement trouvé en 2008 le chemin de « l'e-police ». Les 4.169 déclarations électroniques ont permis d'épargner autant de déplacements physiques vers le commissariat de police, réduisant ainsi les charges de 40.289 €. Police on web détient encore un énorme potentiel de croissance: lorsque toutes les déclarations se feront par voie électronique, la réduction des charges devrait atteindre 972.556 €.

3. SPF BUDGET ET CONTRÔLE DE LA GESTION

A notre connaissance, le SPF Budget et Contrôle de la gestion n'a publié en 2008 aucune réglementation ayant un impact sur les charges administratives incombant aux citoyens et entreprises.

4. SPF AFFAIRES ÉTRANGÈRES, COMMERCE EXTÉRIEUR ET COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT

A notre connaissance, le SPF Affaires étrangères n'a publié en 2008 aucune réglementation ayant un impact sur les charges administratives incombant aux citoyens et entreprises.

5. SPF ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

Le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie n'est devancé que par le SPF Mobilité dans le classement de la plus importante réduction des charges, à savoir 28.687.512 €. Les dispositions réglementaires nouvelles et modificatives ont entraîné une réduction des charges principalement pour les entreprises (38 mio).

		Réglementation	E-gov	Total
Augmentation	Entreprises	527.656 €	0 €	527.656 €
	Citoyens	9.686.111 €	0 €	9.686.111 €
Diminution	Entreprises	-26.596.598 €	-1.128.754 €	-27.725.352 €
	Facturation électronique	-11.145.052 €	0 €	-11.145.052 €
	Citoyens	-30.875 €	0 €	-30.875 €
Solde	Entreprises	-37.213.994 €	-1.128.754 €	-38.342.748 €
	Citoyens	9.655.236 €	0 €	9.655.236 €
TOTAL		-27.558.758 €	-1.128.754 €	-28.687.512 €

A. Réglementation

Le SPF a réduit le **déla** de conservation de la comptabilité de 10 à 7 ans¹⁰. Cela a permis aux entreprises d'économiser 22.117.808 € en frais d'archivage.

Les obligations statistiques sont systématiquement citées parmi les obligations administratives les plus dérangerantes. En 2008, le SPF Economie a continué à limiter ces obligations :

- Le **formulaire statistique relatif à la production industrielle**¹¹ a été envoyé en 2008 à un nombre d'entreprises de 25 % moindre. Les entreprises comptant moins de 10 travailleurs ou un chiffre d'affaires inférieur à 3.500.000 € ne sont plus tenues de remplir le formulaire. Pour les autres, le SPF a supprimé 40 % des données à remplir. Ces deux actions se sont traduites par une réduction des charges de 3.757.910 €.
- Pour les agriculteurs, le SPF a simplifié « **l'enquête de mai** »¹², enquête annuelle imposée par l'Union européenne. Le nombre de données à remplir a été réduit de 15 % (des questions relatives au matériel et aux installations ainsi que certaines variables sociales ont été supprimées). En outre, les entreprises familiales, soit près de 12.500 entreprises, ont été exemptées de produire un décompte. Par ailleurs, concernant le volet B relatif aux informations supplémentaires demandées par la Commission européenne tous les deux ans aux Etats membres, la réglementation belge a été alignée sur le Règlement européen. Ainsi, les agriculteurs ne sont-ils plus interrogés chaque année mais une année sur deux (en 2010, ce volet devra donc à nouveau être complété). Ces adaptations ont entraîné une réduction des charges de 662.793 €.
- La **statistique mensuelle des mouvements des stocks de céréales et de graines oléagineuses**¹³ a été intégralement supprimée (A.R. 12/03/2008.) Pour chacune des 260 entreprises, cela implique une réduction de charges administratives de 223 €, ce qui donne un total de 58.087 €.

Les charges administratives imposées aux étrangers qui souhaitent s'établir en Belgique ont été réduites de 30.875 € en autorisant les guichets d'entreprises à gérer les formalités liées à la **demande d'une carte professionnelle**¹⁴ en combinant la demande et l'enregistrement dans la Banque-Carrefour des Entreprises, l'enregistrement TVA, etc. (auparavant, l'étranger devait d'abord se rendre à la maison communale pour demander sa carte professionnelle et ensuite au guichet d'entreprises pour satisfaire aux formalités d'établissement en tant qu'entrepreneur). Les conditions et la procédure de traitement n'ont pas été modifiées.

Dans le sous-domaine de l'énergie, certaines formalités administratives imposées aux citoyens ont néanmoins été rétablies :

- Afin de s'assurer que les vendeurs d'une habitation ou d'un appartement fournissent une installation électrique qui satisfasse aux normes de sécurité, ceux-ci doivent faire procéder à une **visite de contrôle** si leur **installation électrique** date, en tout ou en partie, d'avant le 1^{er} octobre 1981¹⁵. Autrefois, cette visite était exigée en cas de mise en service, de modification, d'extension ou de renforcement des installations électriques domestiques. L'extension de cette obligation engendre une augmentation des charges administratives de 6.589.066 €.
- L'octroi de la **réduction forfaitaire**¹⁶ pour l'électricité (50 €) et pour le gaz naturel (75 €) aux ménages à faible revenu (revenus imposables annuels nets jusqu'à 23.282 €) s'est également accompagnée d'une réduction des charges de 5 € par demande (au total 3.097.045 €). L'Agence pour la Simplification Administrative évalue la possibilité d'octroyer automatiquement cette réduction sur la base de données du SPF Finances.

Enfin, **les modifications apportées à la loi sur l'assurance** ont également été responsables d'un montant de 527.656 € de charges administratives¹⁷. Le preneur d'assurance n'est plus contraint d'attendre la fin du contrat pour demander à son assureur une déclaration relative aux créances de tiers ou « une attestation de sinistres » mais peut le faire à tout moment. L'assureur doit envoyer cette déclaration dans les 15 jours qui suivent la requête du preneur d'assurance.

Sur les 13 réglementations restantes susceptibles d'influer sur les charges administratives, l'impact de 8 d'entre elles a été jugé négligeable, c.-à-d. inférieur à 5.000 €, tandis que pour les 5 autres, les données disponibles étaient insuffisantes pour effectuer une mesure en 2008 ou début 2009.

¹⁰Loi du 8 juin 2008 portant des dispositions diverses (M.B. 16/06/2008).

¹¹Arrêté royal du 20 février 2008 relatif à une enquête mensuelle sur la production industrielle (M.B. 10/03/2008).

¹²Arrêté royal du 12 mars 2008 relatif à l'organisation d'une enquête agricole annuelle au mois de mai effectuée par la Direction générale de la Statistique et de l'Information économique (M.B. 26/03/2008).

¹³Arrêté royal du 12 mars 2008 abrogeant l'arrêté royal du 8 octobre 1999 prescrivant une statistique mensuelle des mouvements des stocks de céréales et de graines oléagineuses (M.B. 26/03/2008).

¹⁴Arrêté royal du 18 septembre 2008 modifiant l'arrêté royal du 2 août 1985 portant exécution de la loi du 19 février 1965 relative à l'exercice, par les étrangers, des activités professionnelles indépendantes. (M.B. 20/11/2008).

¹⁵Arrêté royal du 25 juin 2008 modifiant l'arrêté royal du 10 mars 1981 rendant obligatoire le Règlement général sur les Installations électriques pour les installations domestiques et certaines lignes de transport et de distribution d'énergie électrique, modifiant l'article 276 du Règlement général sur les Installations électriques et insérant un article 276bis dans le Règlement général sur les Installations électriques. (M.B. 30/06/2008).

¹⁶Arrêté royal du 1^{er} septembre 2008 relatif aux réductions forfaitaires pour les livraisons de gaz naturel et d'électricité. (M.B. 11/09/2008).

¹⁷Loi du 8 juin 2008 portant des dispositions diverses (M.B. 16/06/2008).

B. Facturation électronique

Chaque année, près d'1 milliard de factures sont envoyées. Si toutes les entreprises envoyaient leurs factures par voie électronique, on assisterait à une réduction des charges administratives de plus de 3 milliards d'euros. En effet, une facture papier coûte à l'entrepreneur 3 € de plus qu'une électronique.

Si un cadre légal a déjà été approuvé en 2004 pour la facturation électronique, dans la pratique, certains obstacles juridiques et technologiques demeurent et entravent l'envoi et l'archivage électroniques des factures. Nombre d'entreprises restent dès lors dans l'attente et continuent d'envoyer et de conserver leurs factures de manière traditionnelle.

En 2006, 1.880.000 factures ont été envoyées par voie électronique et la réduction des charges atteignait 4.251.004 €; en 2007, on en comptait près de 5.000.000 et la réduction des charges était estimée à 8.474.184 €. En 2008, le nombre de factures électroniques a été estimé à environ 8.300.000 et la réduction des charges à 19.619.237 € soit 11.145.052 € de plus qu'en 2007.

C. Initiatives d'e-government

A l'instar du SPF Intérieur, le SPF Economie gère depuis 2003 une source authentique, la Banque-Carrefour des Entreprises¹⁸. Cette banque de données intégrant toutes les données d'identification des entreprises et l'instauration d'un numéro d'entreprise unique ont permis de supprimer toutes sortes d'obligations administratives puisque les services publics reçoivent maintenant automatiquement les données concernées. L'impact exact de la Banque-Carrefour des Entreprises sur les charges administratives incombant aux entreprises n'a pas encore pu être quantifié par le bureau de mesure.

Depuis le 2 avril 2007, des entreprises peuvent déposer leurs comptes annuels électroniquement via internet auprès de la Centrale des bilans de la Banque nationale. A cette fin, il existe deux méthodes de travail différentes : pour les comptes annuels établis selon le modèle complet ou abrégé, on utilise un fichier de données structuré au format XBRL. D'autres comptes annuels et comptes annuels consolidés peuvent être déposés en format PDF.

Si toutes les entreprises utilisaient un fichier structuré en guise de mode de dépôt, les charges administratives diminueraient de 22.017.550 €. Les coûts exposés pour envoyer les comptes annuels par courrier ou ceux liés au déplacement vers un siège de la Banque nationale disparaissent en effet. En 2008, 20.000 entreprises de plus qu'en 2007 ont opté pour cette nouvelle méthode de dépôt, entraînant une réduction supplémentaire des charges de 1.071.723 €.

Depuis juin 2006, il est possible de lancer une entreprise en 4 jours. Les procédures ont été fortement simplifiées et, par l'intermédiaire du guichet électronique des notaires (e-depot), les données sont échangées électroniquement avec la BCE, le Moniteur belge, les Finances,... Il s'agit d'une épargne potentielle de 13.446.009 €. Le nombre de créations de SA et de SPRL via l'e-depot a augmenté en 2008 de 9,5 %, ce qui s'est traduit par une diminution des charges administratives de 57.031 €.

«En vitesse de croisière, cette application a du potentiel de simplification administrative important».

6. SPF FINANCES

Le SPF Finances a réalisé la troisième plus importante réduction des charges administratives sur l'ensemble des services publics. Pour les entreprises, la réduction des charges administratives était principalement due à la réglementation, pour les citoyens, la baisse provient surtout de l'extension de l'application Tax-on-Web.

		Réglementation	E-gov	Total
Augmentation	Entreprises	1.419.979 €	0 €	1.419.979 €
Diminution	Entreprises	-13.265.941 €	-140.037 €	-13.405.978 €
	Citoyens	0 €	-4.993.615 €	-4.993.615 €
Solde	Entreprises	-11.845.962 €	-140.037 €	-11.985.999 €
	Citoyens	0 €	-4.993.615 €	-4.993.615 €
TOTAL		-11.845.962 €	-5.133.652 €	-16.979.614 €

A. Réglementation

La réduction des charges de 11.845.962 € sur l'année 2008 est le résultat de la création ou de la modification des dispositions réglementaires suivantes :

Le SPF a créé, en 2008, le cadre réglementaire autorisant la déclaration électronique TVA et accises de marchandises importées¹⁹. «Paperless Douanes et Accises» (PLDA) est la nouvelle application pour le dépôt et le traitement totalement électroniques de déclarations et remplace le précédent système SADBEL qui imposait qu'une version papier soit envoyée ou délivrée au bureau de douane. La nouvelle application pourrait entraîner une réduction des charges de 7.179.118 €.

Quant à la **version électronique du relevé intracommunautaire et du listing clients**, les adaptations requises de la réglementation ont également été prévues²⁰. La réduction des charges administratives consécutive à la numérisation de ces 2 obligations a été évaluée à 6.080.159 €. Cette réduction ne pourra être intégralement réalisée qu'en 2010 étant donné l'introduction progressive du système.

Les rubriques supplémentaires qui ont été ajoutées en 2008 à la **formule de déclaration en matière d'impôt des sociétés** contribuent, par contre, à une augmentation des charges administratives dans le chef des entreprises de 1.419.979 €²¹. Cette remarque s'applique tant à la formule des entreprises belges qu'à celle des sociétés, associations étrangères. En outre, une nouvelle rubrique a été prévue pour le remboursement de crédits d'impôt attribués à la recherche et au développement. Les diamantaires agréés sont eux aussi contraints de remplir une rubrique supplémentaire s'ils ne satisfont plus aux conditions d'actualisation des stocks (qui leur octroyait un avantage fiscal).

¹⁹Arrêté royal du 3 juillet 2008 modifiant les arrêtés royaux n°s 7 et 24 relatif à la taxe sur la valeur ajoutée (M.B. 11/07/2008) et arrêté ministériel du 9 novembre 2007 portant modification de l'arrêté ministériel du 14 mai 2004 relatif au régime général, à la détention, à la circulation et aux contrôles des produits soumis à accise. (M.B. 16/11/2007).

²⁰Arrêté royal du 12 juin 2008 modifiant les arrêtés royaux n°s 19, 23 et 50 relatifs à la taxe sur la valeur ajoutée. (M.B. 20/06/2008).

²¹Arrêté royal du 26 mai 2008 déterminant le modèle de la formule de déclaration en matière d'impôt des sociétés pour l'exercice d'imposition 2008. (M.B. 03/06/2008) et l'arrêté royal du 21 août 2008 déterminant le modèle de la formule de déclaration en matière d'impôt des non-résidents (sociétés, associations, etc.) pour l'exercice d'imposition 2008 et les conditions qui permettent de fournir les données demandées dans ladite formule de déclaration au moyen d'imprimés informatiques. (M.B. 03/09/2008).

Quant aux entreprises cotées en bourse, le SPF a supprimé l'obligation de **publier les participations importantes dans des journaux officiels**²². Les entreprises doivent désormais publier leurs participations sur leur propre site, lequel doit néanmoins satisfaire aux conditions de la CBFA. L'augmentation des charges y afférente de 4.760 € ne se fait cependant pas sentir dans la pratique puisque la quasi-totalité des sociétés de bourse rendaient déjà ces informations publiques sur leur site.

Grâce à cette mesure, Euronext a vu ses charges administratives diminuer de 11.424 €, étant donné que l'obligation de publication lui incombait. En 2007, 336 communications de participation ont été recensées.

Fin 2008, le **système du cliquet positif** a été réintroduit. Selon ce système, les accises sur les carburants sont revues à la hausse en cas de forte baisse des prix du pétrole. Le système du cliquet inversé produit l'effet contraire : en cas de forte hausse des prix du pétrole, on diminue les accises. Pour mesurer les charges administratives liées à la réintroduction du système du cliquet positif²³, on a analysé dans quelle mesure les charges réelles pouvaient augmenter pour les stations-services, puisque celles-ci doivent, à chaque fois que le système du cliquet positif entre en vigueur, faire une déclaration de leur stock de carburant. Etant donné la difficulté de prévoir la fréquence à laquelle on passera d'un système de cliquet positif à un système de cliquet inversé, et vice-versa, cette mesure s'est bornée à examiner l'effet sur les charges administratives d'un seul passage d'un système à l'autre. Cette valeur réelle s'est traduite par une charge de 37.316 €.

Sur les 19 autres réglementations susceptibles d'influer sur les charges administratives, l'impact de 12 d'entre elles a été jugé négligeable, tandis que pour les 7 autres les données disponibles étaient insuffisantes pour effectuer une mesure fiable en 2008 ou début 2009.

B. Initiatives d'e-government

Depuis 2003, les citoyens belges peuvent, via Tax-on-web introduire électroniquement leur déclaration d'impôt des personnes physiques. Le système a été introduit de manière échelonnée, ce qui a rendu possible un élargissement graduel du groupe cible et une intégration progressive des nouvelles fonctionnalités. **Tax-on-web** présente un potentiel « d'épargne » administrative de 147.017.697 € par an.

En 2008, 1.712.139 personnes (1 sur 4) ont utilisé Tax-on-web pour déclarer leurs revenus, soit 355.000 de plus qu'en 2007. L'augmentation du nombre d'utilisateurs a produit une réduction supplémentaire des charges en 2008 de 4.993.615 €.

Toutes les sociétés ayant un siège social en Belgique peuvent, depuis septembre 2005, remplir leur **déclaration en matière d'impôt des sociétés** (en ce compris les annexes) **via internet**. Autrefois, le formulaire de déclaration devait être téléchargé, complété, imprimé et envoyé par courrier. La réduction potentielle des charges de cette application d'e-gov est estimée à 1.844.650 €. Les 140.037 € de réduction supplémentaire des charges en 2008, sont la conséquence d'une augmentation du nombre d'entreprises (+31.723) qui recourent à cette application²⁴.

7. SPF TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

A notre connaissance, le SPF Technologies de l'Information et de la Communication (FEDICT) n'a publié aucune réglementation en 2008 ayant un impact sur les charges administratives incombant aux citoyens et entreprises. FEDICT joue néanmoins un rôle important au niveau de la standardisation des initiatives d'e-government et de la mise à disposition de plates-formes électroniques pour autoriser des applications d'e-government.

8. SPF JUSTICE

Le SPF Justice ne se situe pas en tête du peloton des simplificateurs administratifs. Ce SPF a réalisé une réduction des charges de 1.167.476 €, principalement au bénéfice des citoyens et associations

		Réglementation	E-gov	Total
Diminution	Entreprises	-16.577 €	0 €	-16.577 €
	Citoyens	-483.873 €	0 €	-483.873 €
	Associations	-667.026 €	0 €	-667.026 €
TOTAL		-1.167.476 €	0 €	-1.167.476 €

Les grandes ASBL et fondations peuvent désormais également déposer leurs comptes annuels auprès de la Banque nationale en format XBRL (6.039 grandes ASBL et fondations en 2007)²⁵. Ce mode de dépôt offre un gain de temps ainsi que le tarif disponible le meilleur marché. La réduction des charges qui en découle s'élève à 667.026 €.

Pour les sociétés ayant fait publiquement appel à l'épargne, le SPF Finances a supprimé l'obligation de s'inscrire sur la liste de la Commission bancaire, financière et des assurances (CBFA), d'introduire un dossier et de payer les frais correspondants²⁶. En supprimant cette obligation, les entreprises économisent quelque 16.101 € en coûts out-of-pocket. Au total, les charges administratives ont été réduites de 16.577 €.

Il est désormais possible de modifier le régime matrimonial sans passer par le Tribunal de première instance²⁷. Les adaptations apportées par le notaire ne doivent plus être homologuées par le tribunal. Les charges administratives incombant aux citoyens s'en trouvent réduites de 483.873 €.

Sur les 6 autres réglementations susceptibles d'influer sur les charges administratives, l'impact de 3 d'entre elles a été jugé négligeable, tandis que pour les 3 autres les données disponibles étaient insuffisantes pour mesurer les charges administratives en 2008 ou début 2009.

²²Arrêté royal du 14 février 2008 relatif à la publicité des participations importantes (M.B. 04/03/2008).

²³Arrêté ministériel du 24 décembre 2008 exécutant l'arrêté royal du 27 décembre 2004 portant exécution de l'article 420 de la loi-programme du 27 décembre 2004 (M.B. 30/12/2008).

²⁴Au total, 155.844 entreprises ont utilisé, en 2008, la version électronique de la déclaration en matière d'impôt des sociétés.

²⁵Arrêté royal du 27 mars 2008 modifiant l'arrêté royal du 19 décembre 2003 relatif aux obligations comptables et à la publicité des comptes annuels de certaines associations sans but lucratif, associations internationales sans but lucratif et fondations (M.B. 31/03/2008).

²⁶Arrêté royal du 9 septembre 2008 modifiant l'arrêté royal du 30 janvier 2001 portant exécution du Code des sociétés et portant des dispositions diverses (M.B. 01/10/2008).

²⁷Loi du 18 juillet 2008 modifiant la législation en ce qui concerne la modification du régime matrimonial sans intervention du tribunal et modifiant l'article 9 de la loi du 16 mars 1803 contenant organisation du notariat (M.B. 14/08/2008).

9. SPF CHANCELLERIE DU PREMIER MINISTRE

A notre connaissance, la Chancellerie du Premier ministre, dont fait également partie l'Agence pour la Simplification Administrative, n'a publié aucune réglementation ayant un impact sur les charges administratives incombant aux citoyens ou aux entreprises.

Les propositions et initiatives de simplification promues par l'ASA, sont signalées aux services publics responsables. L'ASA ne publie pas de réglementation elle-même.

10. SPF MOBILITÉ ET TRANSPORTS

De tous les services publics, c'est le SPF Mobilité et Transports qui a réalisé la plus grande diminution de charges pour les citoyens et les entreprises. Le SPF s'est investi dans les modifications du cadre réglementaire ainsi que dans ses applications électroniques.

		Réglementation	E-gov	Total
Augmentation	Entreprises	51.425 €	0 €	51.425 €
	Citoyens	644.778 €	0 €	644.778 €
Diminution	Entreprises	-35.811.029 €	0 €	-35.811.029 €
	Citoyens & Entreprises	0 €	-4.272.727 €	-4.272.727 €
Solde	Entreprises	-35.759.604 €	0 €	-35.759.604 €
	Citoyens	644.778 €	0 €	644.778 €
	Citoyens & Entreprises	0 €	-4.272.727 €	-4.272.727 €
TOTAL		-35.114.826 €	-4.272.727 €	-39.387.553 €

A. Réglementation

Le manque de clarté qui existait jusqu'à présent quant à l'obligation ou non de soumettre à un examen médical les chauffeurs qui se rendent au travail avec leurs collègues ou transportent leur clientèle de manière non rémunérée a été supprimé par le SPF en 2008²⁸. L'obligation pour ces personnes de subir un examen médical tous les cinq ans a été abolie. Grâce à cela, les 35.709.618 € de charges administratives que l'obligation coûtait n'ont plus de raison d'être.

En 2008, le SPF a adapté l'arrêté royal qui régit l'immatriculation des véhicules²⁹. L'application web DIV existante³⁰ a, à cet effet, été dotée d'une nouvelle fonctionnalité, à savoir la prolongation d'une plaque commerciale. Les commerçants ne doivent donc plus se rendre au bureau de la DIV pour faire une demande de prolongation, ce qui a donné lieu à une suppression des frais de déplacement vers le bureau de la DIV, résultant ainsi en une diminution des charges de 101.411 €.

Pour sécuriser davantage l'aéroport, l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) a élaboré une réglementation selon laquelle tous les pilotes qui doivent communiquer avec la radio de bord doivent fournir sur leur licence la preuve qu'ils ont un niveau opérationnel de connaissances linguistiques dans la langue utilisée pour les communications radiotéléphoniques. En 2008, le SPF Mobilité a transposé ce règlement dans la réglementation belge³¹. Les pilotes d'aéronefs et les contrôleurs aériens doivent à présent passer un test d'anglais tous les 3 ans auprès d'un centre d'examen agréé. L'instauration de cet examen obligatoire engendre une augmentation des charges de 644.778 €.

La réglementation en matière de conditions de travail des travailleurs mobiles effectuant des services transfrontaliers dans le secteur ferroviaire³² a finalement entraîné une augmentation des charges administratives de 51.425 €. Depuis l'introduction de la nouvelle réglementation, les entreprises ferroviaires doivent tenir à jour un tableau de service où sont notées les heures de travail et de repos du personnel mobile afin de garantir aux membres du personnel une protection minimale sur le plan de la législation du travail. Cette réglementation a été introduite afin de répondre aux conditions de l'accord entre la Communauté européenne du rail (CER) et la Fédération européenne des travailleurs des transports (ETF).

Sur les 13 autres réglementations susceptibles d'influer sur les charges administratives, on a conclu pour 7 d'entre elles que l'impact sur les charges administratives était négligeable, tandis que, pour les 6 autres, les données disponibles étaient insuffisantes pour effectuer une mesure fiable en 2008 ou début 2009.

B. Initiatives d'e-government

Grâce à l'application webDIV, les courtiers, les compagnies d'assurance et les firmes de leasing peuvent immatriculer eux-mêmes les véhicules de leurs clients.

En 2008, on dénombrait 1.697.238 véhicules immatriculés en Belgique. Si tous les véhicules étaient immatriculés au moyen de l'application web DIV, les charges administratives diminueraient de 81.519.624 €. En 2008, 884.879 des 1.697.238 véhicules ont été immatriculés au moyen de cette application électronique (227.369 véhicules de plus qu'en 2007), ce qui représente une diminution des charges de 4.272.727 €.

11. SPF PERSONNEL ET ORGANISATION

Le SPF Personnel et Organisation remplit essentiellement une fonction de soutien auprès des autres services publics. La réglementation qu'il a publiée n'a dès lors qu'un faible impact sur les charges administratives incombant aux citoyens et/ou aux entreprises.

		Réglementation	E-gov	Total
Augmentation	Entreprises	61.464 €	0 €	61.464 €

En 2008, une réglementation a généré un impact augmentant les charges de 61.464 €. Le SPF a créé un nouveau formulaire de déclaration des accidents de travail dans le secteur public³³, nécessitant de compléter un plus grand nombre de données par rapport au formulaire antérieur. En 2007, le nombre d'accidents de travail acceptés s'élevait à 55.456 (dernier chiffre disponible). Pour les 2 autres réglementations susceptibles d'influer les charges administratives, le bureau de mesure a conclu que l'impact sur les charges était négligeable.

²⁸Arrêté royal du 31 octobre 2008 modifiant l'arrêté royal du 23 mars 1998 relatif au permis de conduire (M.B. 10/11/2008).

²⁹Arrêté royal du 28 septembre 2008 modifiant l'arrêté royal du 8 janvier 1996 portant réglementation de l'immatriculation des marques d'immatriculation commerciales pour véhicules à moteur et remorques (M.B. 17/10/2008).

³⁰Web DIV est une application informatique qui a été développée dans le cadre du projet e-government du gouvernement fédéral afin de limiter les tracasseries administratives lors de l'inscription d'un véhicule.

³¹Arrêté royal du 30 juin 2008 réglementant la connaissance de la langue anglaise dans l'aviation civile (M.B. 22/09/2008).

³²Arrêté royal du 7 novembre 2008 portant réglementation de certains aspects des conditions de travail des travailleurs mobiles effectuant des services d'interopérabilité transfrontalière dans le secteur ferroviaire (M.B. 10/11/2008).

³³Arrêté ministériel du 13 avril 2008 modifiant l'arrêté ministériel du 7 février 1969 fixant les modèles de déclaration d'accident et de certificat médical, en matière d'accidents du travail dans le secteur public (M.B. 24/04/2008).

12. SPF SÉCURITÉ SOCIALE ET INSTITUTIONS PUBLIQUES DE SÉCURITÉ SOCIALE

La réglementation du SPF Sécurité sociale publiée en 2008 a permis une diminution des charges de 7.163.802 €. L'impact des initiatives d'e-gov de ce SPF n'a pas encore été analysé.

		Réglementation	E-gov	Total
Augmentation	Entreprises	59.506 €	0 €	59.506 €
Diminution	Entreprises	-3.618.246 €	0 €	-3.618.246 €
	Citoyens	-3.219.583 €	0 €	-3.219.583 €
	Citoyens & Entreprises	-385.479 €	0 €	-385.479 €
Solde	Entreprises	-3.558.740 €	0 €	-3.558.740 €
	Citoyens	-3.219.583 €	0 €	-3.219.583 €
	Citoyens & Entreprises	-385.479 €	0 €	-385.479 €
TOTAL		-7.163.802 €	0 €	-7.163.802 €

A. Réglementation

Le **formulaire de demande** que doivent remplir les dentistes pour que la mutuelle puisse rembourser aux parents les traitements orthodontiques (antérieurs) de leurs enfants (par exemple un appareil dentaire), a été quelque peu simplifié³⁴. La description détaillée du traitement proposé est remplacée par une liste standard dans laquelle le dentiste peut faire son choix. Diminution des charges administratives : 3.618.246 €.

Le **formulaire de demande d'intervention pour les prothèses dentaires** a également été simplifié sur l'un ou l'autre point³⁵, entraînant ainsi une réduction limitée des charges pour les dentistes de 640.749 €. A terme, l'INAMI souhaite cependant une suppression totale de ce formulaire.

La procédure visant à rembourser le **traitement de l'infertilité féminine** a été simplifiée de façon drastique³⁶. Suite à l'introduction d'une allocation forfaitaire, le gynécologue ne doit plus demander l'autorisation de remboursement au médecin-conseil qu'une fois et ce pour la totalité du traitement, tandis qu'auparavant, cette procédure était nécessaire pour chaque médicament de manière individuelle. La valeur de cette simplification s'élève à 385.479 €.

Grâce à l'échange de données entre l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI) et le Registre national, **les travailleurs indépendants ne doivent plus informer l'INASTI de leur changement d'état civil**³⁷. Le Registre national, qui est la source authentique pour ces données, transfère automatiquement les données vers toutes les institutions qui en ont besoin. Le transfert électronique de données génère des réductions de charges administratives de 384.426 €.

A partir du 1er janvier 2008, **les personnes handicapées ne doivent plus passer par une consultation du médecin contrôle avant de pouvoir introduire une demande d'allocation**³⁸. Les documents que leur fournit leur médecin suffisent (seul des cas exceptionnels nécessitent encore un examen complémentaire). Grâce à cette mesure, le SPF a réalisé une diminution des charges d'un montant de 2.194.408 €.

En 2008, le SPF a également imposé quelques formalités administratives :

- Pour les services de garde organisés les week-ends et jours fériés légaux, les médecins en chef d'un hôpital doivent transmettre le nom d'un seul spécialiste par spécialité de base à l'INAMI au moyen d'une application web à laquelle doivent s'inscrire tous les médecins en chef après leur nomination. L'INAMI demande ces données afin de pouvoir attribuer les **honoraires de disponibilité** pour ces jours. L'arrêté royal³⁹ qui instaure ce règlement, génère 54.284 € de charges administratives.
- Les **maison de repos et de soin** sont soumises à un certain nombre d'obligations d'information supplémentaires auxquelles elles doivent satisfaire en cas de contrôle d'un inspecteur⁴⁰. Outre la liste de tous les patients présents, qui devait déjà être fournie conformément aux anciennes dispositions, une liste de tous les patients avec mention de leur catégorie de dépendance doit à présent également être transmise sous pli fermé. La liste de la composition du personnel contractuel ou statutaire présent le jour de la visite doit également être communiquée. Etant donné que les maisons de repos et de soin tenaient déjà ces informations à jour, les nouvelles obligations d'information demandent relativement peu de temps, ce qui permet de limiter l'augmentation des charges à 5.222 €.

Sur les 19 autres réglementations susceptibles d'influer sur les charges administratives, l'impact de 15 d'entre elles sur les charges administratives a été jugé négligeable, tandis que, pour 4 mesures, les données disponibles étaient insuffisantes pour effectuer une mesure fiable en 2008 ou début 2009.

B. Initiatives d'e-government

Grâce à la Banque-Carrefour de la sécurité sociale (BCSS), le SPF Sécurité sociale est l'un des principaux pionniers de l'e-government. Créée en 1990, cette institution bâtit pierre par pierre un système d'échange électronique et moderne entre toutes les parties concernées. Au fil des ans, des millions d'euros de charges administratives ont pu être économisés. Afin d'obtenir une vision plus détaillée de l'impact sur les charges administratives incombant aux entreprises et aux citoyens, une analyse quant au fond est cependant nécessaire. Cette analyse n'a toutefois pas encore été réalisée jusqu'à présent.

³⁴Règlement du 5 mai 2008 modifiant le règlement du 28 juillet 2003 portant exécution de l'article 22, 11° de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994 (M.B. 30/05/2008).

³⁵Règlement du 3 novembre 2008 modifiant le règlement du 28 juillet 2003 portant exécution de l'article 22, 11°, de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994 (M.B. 28/11/2008).

³⁶Arrêté royal du 6 octobre 2008 instaurant un remboursement forfaitaire pour les traitements de l'infertilité féminine (M.B. 22/07/2008/2008).

³⁷Arrêté royal du 2 juillet 2008 modifiant l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants (M.B. 22/05/2008).

³⁸Arrêté royal du 16 avril 2008 modifiant l'arrêté royal du 22 mai 2003 relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière des allocations aux personnes handicapées et abrogeant l'arrêté ministériel du 15 septembre 2006 déterminant les cas qui peuvent donner lieu à une décision médicale sur pièce dans le cadre de l'allocation de remplacement de revenus et de l'allocation d'intégration et de l'arrêté ministériel du 15 septembre 2006 déterminant les cas qui peuvent donner lieu à une décision médicale sur pièce dans le cadre de l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (M.B. 19/05/2008).

³⁹Arrêté royal du 29 avril 2008 fixant les conditions et les modalités selon lesquelles l'assurance obligatoire paie des honoraires de disponibilité aux médecins qui participent à des services de garde organisés dans un hôpital (M.B. 22/05/2008).

⁴⁰Arrêté royal du 21 août 2008 portant exécution de l'article 37quater, § 1er, de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités (M.B. 23/09/2008).

13. SPF SANTÉ PUBLIQUE, SÉCURITÉ DE LA CHAÎNE ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT

Le SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement est responsable d'une diminution des charges administratives de près de 2,5 millions € en 2008.

		Réglementation	E-gov	Total
Augmentation	Entreprises	680.690 €	0 €	680.690 €
	Citoyens	19.795 €	0 €	19.795 €
Diminution	Entreprises	-3.105.901 €	0 €	-3.105.901 €
	Citoyens	19.795 €	0 €	19.795 €
Solde		-2.425.211 €	0 €	-2.425.211 €
TOTAL		-2.405.416 €	0 €	-2.405.416 €

Le solde des charges administrative du SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement provient des adaptations suivantes de la réglementation:

Les mesures prévues par l'arrêté ministériel du 20 novembre 2001 relatif à la **lutte et à l'éradication de la fièvre catarrhale du mouton**, prévoyant que les exploitations dans la zone de protection contre la fièvre catarrhale doivent tenir à jour un registre quotidien, ne sont plus adaptées à la situation épidémiologique de la mi-2008. Une vaccination massive des animaux des espèces sensibles s'avère une mesure plus efficace dans le cadre de la lutte, voire même de l'éradication de la fièvre catarrhale du mouton, ainsi que pour limiter les signes cliniques et les pertes économiques liées à cette maladie. Les nouveaux arrêtés royal et ministériel suppriment la tenue du registre et prévoient que la preuve de la vaccination doit être envoyée à l'AFSCA par le vétérinaire⁴¹. La diminution potentielle des charges qui y est liée s'élève à 3.080.171 €.

Au début de l'année 2008, la SPF a modifié les **normes d'agrément des officines hospitalières**. Les officines hospitalières doivent à présent démontrer qu'elles ont mis sur pied un groupe de gestion de l'antibiothérapie⁴². Ce groupe multidisciplinaire, qui doit être mis sur pied au sein du comité médico-pharmaceutique, doit se pencher sur l'emploi d'antibiotiques, formuler des recommandations, organiser des formations, élaborer des mesures de prévention, etc. Cette nouvelle obligation est à l'origine d'un montant de 572.084 € de charges administratives supplémentaires.

Une modification des règles de l'**agrément des médecins généralistes** (A.R. 10/02/2008) entraîne une augmentation des charges administratives de 48.752 €. Les médecins généralistes sont informés par lettre recommandée de l'avis de retrait de leur agrément par la commission d'agrément. Il leur est possible d'interjeter appel contre cet avis également par courrier recommandé. En outre, les médecins qui ne souhaitent plus être agréés peuvent le faire savoir par écrit (simple courrier).

L'arrêté royal portant sur les **agrément, autorisations et enregistrements d'entreprises alimentaires par l'AFSCA**⁴³ impose aux établissements pratiquant la vente ou la livraison de denrées alimentaires au consommateur final d'afficher l'autorisation octroyée par l'AFSCA à un endroit visible depuis l'extérieur et accessible pour le consommateur. Cette mesure s'accompagne d'une augmentation limitée des charges administratives d'un montant 30.932 €. En revanche, le formulaire sur la base duquel l'autorisation doit être introduite a été simplifié⁴⁴. Les données (codes, numéros,...) qui doivent être complétées sont facilement consultables sur le site web de l'AFSCA. Le formulaire renvoie également à la page correspondante du site. Ces adaptations ont engendré un gain de temps lors du remplissage du formulaire et, par conséquent, une diminution des charges administratives d'un montant de 17.317 €.

En cas de contrôle par les inspecteurs du SPF, les producteurs ou commerçants de **matériaux compostables et biodégradables** doivent pouvoir démontrer que ces matériaux ont été soumis aux tests requis dans des laboratoires pouvant justifier d'une expérience suffisante⁴⁵. Cette preuve doit être fournie au moyen d'une attestation de conformité. Cette obligation a donné lieu à une augmentation des coûts de 28.922 €.

Les formalités administratives liées à l'installation d'un **quota pour les candidats-kinésithérapeutes** (examens, formulaires d'inscription, ...) donnent lieu à des charges administratives supplémentaires⁴⁶. En 2008, l'augmentation des charges s'élevait à 19.795 € de plus qu'en 2007.

Les 135 **centres de jour** peuvent désormais transmettre électroniquement les données afin de bénéficier de l'intervention de l'Institut national d'assurance maladie-invalidité⁴⁷. La version papier du formulaire qui était utilisée auparavant a été supprimée, ce qui se traduit par une réduction de 7.310 € de charges administratives.

L'arrêté royal⁴⁸ énonçant l'obligation pour les **hôpitaux de communiquer**, dans le mois suivant la publication, **les données personnelles des personnes responsables** a donné lieu à une augmentation unique des charges administratives en 2008. Il existe bien une possibilité que les charges diminuent de 1.103 € du fait de l'abandon de l'obligation de soumettre la communication des données personnelles en trois exemplaires.

Sur les 33 autres réglementations susceptibles d'influer sur les charges administratives, l'impact de 25 d'entre elles a été jugé négligeable, tandis que, pour 8 mesures, les données disponibles étaient insuffisantes pour pouvoir effectuer une mesure fiable en 2008 ou début 2009.

⁴³Arrêté royal du 30 juillet 2008 modifiant l'arrêté royal du 16 janvier 2006 fixant les modalités des agréments, des autorisations et des enregistrements préalables délivrés par l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire et modifiant diverses dispositions relatives aux agréments, autorisations et enregistrements (M.B. 22/08/2008).

⁴⁴Arrêté ministériel du 8 août 2008 fixant les modalités particulières pour une notification en vue d'un enregistrement ou une demande d'autorisation et/ou d'agrément auprès de l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (M.B. 22/09/2008).

⁴⁵Arrêté royal du 9 septembre 2008 établissant des normes de produits pour la dénomination de matériaux compostables et biodégradables (M.B. 24/10/2008).

⁴⁶Arrêté ministériel du 3 octobre 2008 fixant, pour l'année 2008, la compensation de candidats visées à l'article 7, § 3, de l'arrêté royal du 20 juin 2005 fixant les critères et les modalités de sélection des kinésithérapeutes agréés qui obtiennent le droit d'accomplir des prestations qui peuvent faire l'objet d'une intervention de l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités (B.S. 08/10/2008).

⁴⁷Arrêté ministériel du 25 mars 2008 modifiant l'arrêté ministériel du 22 juin 2000 fixant l'intervention visée à l'article 37, § 12, de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, dans les centres de jour (M.B. 21/04/2008).

⁴⁸Arrêté royal du 12 février 2008 déterminant les règles suivant lesquelles le gestionnaire des hôpitaux doit communiquer au ministre qui a la Santé publique dans ses attributions, l'identité des personnes chargées de la communication des données se rapportant à l'établissement (M.B. 07/03/2008).

⁴¹Arrêté royal du 7 mai 2008 relatif à la lutte et à l'éradication de la fièvre catarrhale du mouton et arrêté ministériel du 7 mai 2008 relatif à la vaccination contre la fièvre catarrhale du mouton (M.B. 09/05/2008).

⁴²Arrêté royal du 12 février 2008 modifiant l'arrêté royal du 4 mars 1991 fixant les normes auxquelles une officine hospitalière doit satisfaire pour être agréée (M.B. 28/03/2008).

14. SPF EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERATION SOCIALE

La plupart des charges administratives découlent de la réglementation de 2008 du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale : 3.392.434 €. Les entreprises ont fait face aux toutes dernières obligations administratives. Les applications d'e-government ont permis une diminution des charges d'un montant de 449.702 €.

		Réglementation	E-gov	Total
Augmentation	Entreprises	3.384.093 €	0 €	3.384.093 €
	Citoyens	26.880 €	0 €	26.880 €
Diminution	Entreprises	-18.539 €	0 €	-18.539 €
	Citoyens	0 €	-11.086 €	-11.086 €
	Citoyens & entreprises	0 €	-438.616 €	-438.616 €
Solde	Entreprises	3.365.554 €	0 €	3.365.554 €
	Citoyens	26.880 €	-11.086 €	15.794 €
	Citoyens & entreprises	0 €	-438.616 €	-438.616 €
TOTAL		3.392.434 €	-449.702 €	2.942.732 €

A. Réglementation

Subséquentement à la transposition de la directive européenne relative à l'information et à la consultation des travailleurs au sein de la Communauté européenne⁴⁹, l'employeur est tenu, dans les entreprises de 50 à 100 travailleurs où existe un conseil d'entreprise, de fournir des informations économiques et financières au Comité pour la Prévention et la Protection au Travail. Ce sont 2700 entreprises qui sont soumises à cette nouvelle obligation d'information, qui constitue pour elles une augmentation des charges d'un montant de 1.744.200 €.

Les entreprises qui appartiennent à la commission paritaire de l'industrie hôtelière (CP 302) sont tenues d'informer par courrier recommandé les travailleurs qui, pour des raisons économiques, se retrouvent sans travail alors qu'auparavant l'affichage d'une notification dans les locaux du lieu de travail suffisait⁵⁰. Les charges administratives liées à ces obligations d'information s'élèvent à 809.825 €.

L'adaptation concernant la surveillance de la santé des travailleurs⁵¹ a donné lieu à une augmentation des charges à hauteur de 807.800 €. Lorsque les travailleurs sont en incapacité de travail pour une durée de quatre semaines ou plus, ils sont dorénavant soumis à un contrôle du médecin du travail avant de reprendre leur activité. Auparavant, ceci n'était prévu que pour les travailleurs soumis à la surveillance obligatoire de la santé.

Afin de faciliter le vote lors des élections sociales dans les ateliers sociaux, il est permis d'imprimer une photo sur les bulletins de vote des candidats⁵². Selon la définition des charges administratives, il s'agit là cependant d'un acte administratif supplémentaire, qui engendre une augmentation des charges de 22.268 €.

Depuis l'année scolaire 2007-2008, les employeurs qui demandent le remboursement des jours de congé-éducation payé de leurs travailleurs, ne sont plus tenus d'introduire les montants⁵³. Cette simplification constitue un gain de 18.539 €.

Le nombre de titres-services est limité à 750 par utilisateur et par an⁵⁴. Pour les personnes handicapées ou les ménages comptant des enfants handicapés, le SPF a fixé le plafond à 2000 titres-services. Afin de bénéficier de cet avantage, une attestation doit cependant être fournie à la société émettrice. L'augmentation des charges qui accompagne cette charge de la preuve s'élève à 26.880 €.

Sur les 12 autres réglementations susceptibles d'influer sur les charges administratives, le bureau de mesure a conclu que l'impact sur les charges était négligeable pour 10 d'entre elles, tandis que, pour 2 mesures, les données disponibles étaient insuffisantes pour pouvoir effectuer une mesure fiable en 2008 ou début 2009.

B. Initiatives d'e-government

Le bureau de mesure a également analysé pour ce SPF l'évolution de l'utilisation de leurs trois initiatives d'e-government, soit : les titres-services électroniques, la déclaration électronique de chômage temporaire et la carte premier emploi électronique.

Depuis le 1^{er} septembre 2006 existent aussi, en plus des titres-services en papier, des titres-services électroniques. L'utilisateur, la société de services et le travailleur peuvent procéder à la commande des chèques, à l'enregistrement, au contrôle et au paiement des prestations par le biais d'internet. Cette simplification affiche un potentiel global de réduction d'un montant de 25.510.750 €. En 2008, 17.083 utilisateurs sont passés des titres-services papier à la version électronique. L'impact sur les charges administratives de cette augmentation du nombre d'utilisateurs se chiffre à 176.209 €.

Depuis le 1^{er} janvier 2004, l'employeur peut, par voie électronique, transmettre mensuellement à l'ONEM les heures de chômage temporaire de ses travailleurs. Le travailleur reçoit un exemplaire de cette déclaration et doit fournir le formulaire « travailleur » et la carte de contrôle à son organisme de paiement pour toucher ses allocations. Si toutes les déclarations devaient s'effectuer par voie électronique, cela se traduirait par une baisse annuelle des charges d'un montant de 16.251.759 €.

En 2008, 144.000 déclarations de chômage temporaire ont été introduites par voie électronique et 1.472.832 sur papier (soit une déclaration sur 10 introduite électroniquement). Par rapport à 2007, l'ONEM « rapporte », en 2008, 41.000 déclarations électroniques supplémentaires, ce qui se traduit par une chute supplémentaire des charges administratives d'un montant de 262.407 €.

⁴⁹Loi du 23 avril 2008 complétant la transposition de la directive 2002/14/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 2002 établissant un cadre général relatif à l'information et à la consultation des travailleurs dans la Communauté européenne (M.B. 16/05/2008).

⁵⁰Arrêté royal du 27 avril 2008 fixant, pour les entreprises ressortissant à la Commission paritaire de l'industrie hôtelière (CP 302), les conditions dans lesquelles le manque de travail résultant de causes économiques suspend l'exécution du contrat de travail d'ouvrier (M.B. 15/05/2008).

⁵¹Arrêté royal du 27 janvier 2008 modifiant l'arrêté royal du 28 mai 2003 relatif à la surveillance de la santé des travailleurs (M.B. 03/03/2008).

⁵²Arrêté royal du 10 février 2008 relatif au modèle de bulletins de vote pour les entreprises qui ressortissent à la Commission paritaire des entreprises de travail adapté (C.P. 327) (M.B. 20/02/2008).

⁵³Arrêté ministériel du 29 janvier 2008 modifiant l'arrêté ministériel du 6 novembre 1985 relatif aux documents justificatifs à produire en vue d'obtenir le remboursement des rémunérations et cotisations sociales afférentes au congé-éducation payé (M.B. 06/02/2008).

⁵⁴Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services (M.B. 30/04/2008).

Les jeunes de moins de 26 ans qui cherchent un emploi peuvent, depuis avril 2007, demander électroniquement **une carte premier emploi** à l'ONEM (la version papier existe toujours). La demande s'effectue à l'aide d'un token citoyen ou d'une eID. Dans les 24 heures, une carte premier emploi informatisée et personnalisée est envoyée au jeune par e-mail en format PDF. Celle-ci pourra par la suite être envoyée à un nombre illimité d'employeurs⁵⁵. L'épargne en frais de courrier et de déplacements (depuis et vers les agences pour l'emploi et les bureaux de chômage) potentiellement réalisée grâce à cette application s'élève à 849.417 €. En 2007, on n'utilisait pas encore l'application, en 2008, ce sont 871 jeunes (sur un total de 53.740 demandes) qui ont fait leur demande de carte premier emploi par voie électronique, réduisant ainsi les coûts de 11.086 €.

15. MINISTÈRE DE LA DÉFENSE

A notre connaissance, le Ministère de la Défense n'a publié, en 2008, aucune réglementation ayant un impact sur les charges administratives incombant aux citoyens et aux entreprises.

16. SPP DÉVELOPPEMENT DURABLE

A notre connaissance, le SPP Développement durable n'a publié, en 2008, aucune réglementation ayant un impact sur les charges administratives incombant aux citoyens et aux entreprises.

17. SPP INTÉGRATION SOCIALE, LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET ECONOMIE SOCIALE

Ce SPP a publié en décembre 2008 un arrêté royal présentant un éventuel impact sur les charges : l'**octroi d'allocations de chauffage** dans le cadre du Fonds social Mazout⁵⁶. Les résultats des mesures seront repris dans le rapport 2009, de même que ceux d'un nouvel arrêté royal portant sur ce thème et en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2009.

18. SPP POLITIQUE SCIENTIFIQUE

A notre connaissance, le SPP Politique scientifique n'a publié en 2008, aucune réglementation ayant un impact sur les charges administratives incombant aux citoyens et aux entreprises.

III RECOMMANDATIONS

1. INTRODUCTION

Dans le prolongement de ce rapport d'évaluation, l'Agence pour la Simplification Administrative énonce cinq recommandations permettant d'intensifier la diminution des charges administratives pour les citoyens et/ou les entreprises et d'adoucir le sentiment d'irritation qui va de pair avec un certain nombre d'obligations.

En effet, les plaintes et suggestions déposées au Point de Contact Kafka n'ont pas uniquement trait à des charges administratives stricto sensu, mais souvent au sentiment d'irritation éprouvé par des citoyens et des entreprises, du à la manière dont les formalités administratives doivent être remplies, un manque de clarté ou un manque d'harmonisation entre plusieurs obligations, souvent similaires.

Ces recommandations sont brièvement exposées ci-après et illustrées au moyen de quelques dossiers concrets de 2008.

2. PREMIÈRE RECOMMANDATION – “Ne prenez pas le citoyen ou l'entreprise pour un intermédiaire entre les services publics.”

A. Description de cette recommandation

Depuis sa création en 1998, l'ASA prône l'application du principe de collecte unique des données et de réutilisation des informations disponibles par les autorités. Ces dernières années, des progrès significatifs ont été enregistrés en ce sens, mais on constate que les citoyens et les entreprises doivent encore souvent obtenir des attestations et autres informations auprès d'autres services publics pour compléter leur dossier.

L'ASA propose une disposition légale qui interdise que les citoyens ou les entreprises soient utilisés comme intermédiaire pour l'échange d'informations ou d'attestations entre les services publics. Il convient d'obliger les services publics à demander eux-mêmes, par voie électronique ou papier, les données concernées auprès de leurs collègues.

Des dispositions similaires ont déjà été adoptées en ce qui concerne les données disponibles dans le Registre national des personnes physiques, du Réseau de la sécurité sociale, de la Banque-Carrefour des Entreprises et en ce qui concerne les marchés publics⁵⁷. Néanmoins, la grande différence consisterait à appliquer ce principe également aux informations qui, pour l'heure, ne sont disponibles qu'en version papier et de l'étendre aux informations disponibles auprès des services publics de tous les niveaux de pouvoir. Une période de transition, de 2 ans, est envisageable pour permettre à tous les services publics de s'y préparer.

⁵⁵Les employeurs sont légalement obligés d'engager un certain nombre de jeunes sous contrat CPE. Lorsque le jeune est peu scolarisé, les employeurs reçoivent une réduction des cotisations sociales qu'ils doivent payer. Pour les jeunes qui n'ont pas de formation et qui sont en plus atteints d'un handicap ou qui ne sont pas issus de l'Union européenne, la réduction des cotisations est en outre plus importante. Les pouvoirs publics aussi peuvent engager des jeunes sous contrat CPE.

⁵⁶Arrêté royal du 10 décembre 2008 modifiant l'arrêté royal du 9 janvier 2005 visant à fixer des règles plus précises pour l'octroi de l'allocation de chauffage dans le cadre du Fonds social Mazout (M.B. 24/12/2008).

⁵⁷Loi du 8 août 1983 organisant un Registre national des personnes physiques, loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-carrefour de la sécurité sociale, la loi du 16 janvier 2003 portant création d'une Banque-Carrefour des Entreprises, modernisation du registre de commerce, création de guichets d'entreprises agréés et portant diverses dispositions et l'arrêté royal du 20 juillet 2005 modifiant trois arrêtés royaux pris en exécution de la loi du 24 décembre 1993 relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services.

B. Effets escomptés

Cette proposition va dans le sens d'une diminution des charges puisqu'elle contraint les services publics fédéraux à faire appel systématiquement aux informations disponibles auprès des autorités de tous les niveaux de pouvoir. Une telle disposition exclut que l'on demande dorénavant aux citoyens et/ou aux entreprises des informations qu'ils ont déjà fournies par le passé à une autorité. Elle permettra également d'épargner un grand nombre de déplacements.

La période de transition a pour but premier de permettre aux différents services publics fédéraux d'analyser s'ils ont vraiment besoin de l'information demandée. Ainsi, par exemple, on demande souvent un acte de naissance pour confirmer l'identité. L'ASA estime que, dans ce cas, la carte d'identité suffit. Elle permet ensuite aux administrations de se connecter aux sources authentiques déjà accessibles. Elle offre encore l'occasion de mettre à disposition des sources authentiques supplémentaires.

C. Rôle de l'Agence pour la Simplification Administrative

Pour autant que les données concernées ne soient pas encore disponibles ailleurs⁵⁸, l'Agence pour la Simplification Administrative met à disposition, sur son site web www.simplification.be, le Guide de Simplification, un recueil actualisé de sources de données disponibles, reprenant les types de données ainsi que les conditions d'accès.

L'Agence pour la Simplification Administrative peut, sur demande des services publics mettre à la disposition un ou plusieurs collaborateurs afin d'aider à la rédaction de la réglementation ou de procéder à l'intégration opérationnelle des données dans leurs procédures.

Exemples

Demande de prime de chauffage pour les ménages (A.R. du 1er septembre 2008 – M.B. 11/09/2008)

Le demandeur doit satisfaire à un certain nombre de conditions précises qui, pour une grande partie, sont déjà connues d'une ou de plusieurs autorités belges. En l'espèce, il s'agit d'informations du Registre national, du réseau de la sécurité sociale et du SPF Finances. Ces informations seront cependant à nouveau demandées au citoyen pour être ensuite comparées avec les informations extraites des sources authentiques.

Demande d'intervention pour personnes handicapées (A.R. du 16 avril 2008 – M.B. 19/05/2008)

L'intervention est subordonnée à la communication du revenu par le demandeur. Il s'agit notamment de données déjà connues du SPF Finances.

Modifications au niveau des pensions de retraite et de survie des travailleurs indépendants

(A.R. du 2 juillet 2008 – M.B. 22/07/2008)

La double obligation d'information est levée pour les informations qui sont disponibles par le biais du Registre national, mais pas pour celles portant sur l'exercice d'activités professionnelles ou sur la perte de la charge d'enfant. Ces informations sont également déjà connues du réseau de la sécurité sociale. On pourrait donc se les procurer d'une manière plus simple, sans faire appel à l'indépendant.

3. DEUXIÈME RECOMMANDATION – “Optez pour des règles claires et faciles à appliquer.”

A. Description de la recommandation

A la lumière de l'analyse de la réglementation de 2008 et par les contacts entretenus par l'ASA avec les administrations et groupes cibles concernés, il est souvent apparu que la législation publiée donnait encore lieu à de nombreuses confusions et zones d'ombre. Le bureau de mesure a rencontré, entre autres, des interprétations différentes, des zones d'ombre concernant les modalités d'application, des services publics qui n'avaient pas la moindre idée du nombre de citoyens ou d'entreprises auxquels la réglementation allait s'appliquer, des plaintes de citoyens et d'entreprises dénonçant les nouvelles règles comme double emploi avec d'autres obligations, non-recours aux simplifications et possibilités prévues dans la loi, etc.

L'ASA insiste pour que, lors de l'instauration de nouvelles règles, au delà des principes théoriques d'une « meilleure réglementation », il soit veillé à ce que le cadre légal soit concrètement applicable et qu'il offre la sécurité juridique nécessaire.

La concrétisation de cette recommandation exige notamment que :

- lors de l'adoption de la réglementation, il soit, dès le départ, tenu compte de la réalité du terrain et de la spécificité du groupe cible ;
- les réglementations relatives à des domaines politiques différents soient harmonisées et que les doubles obligations d'information soient évitées ;
- les définitions, critères et concepts soient harmonisés ;
- les obligations légales d'information soient si possible intégrées dans des procédures journalières des entreprises ;
- les dispositions offrent une sécurité juridique suffisante et ne donnent pas lieu à des interprétations divergentes.

B. Effets escomptés

Le respect de cette recommandation renforcera l'acceptation de la réglementation par les citoyens et les entreprises et facilitera son exécution effective.

En outre, une meilleure harmonisation de la réglementation entre domaines politiques et leur intégration au sein des procédures d'entreprises existantes entraîneront une réduction des charges administratives.

Enfin, cette proposition peut apaiser le sentiment d'irritation.

C. Rôle de l'Agence pour la Simplification Administrative

Pour soutenir cette recommandation essentielle, l'Agence pour la Simplification Administrative remettra en question la réglementation existante en s'appuyant sur les messages reçus au point de contact Kafka – ou par le biais de tout autre canal – et en formulant des propositions concrètes d'harmonisation et de simplification. Toutes les parties impliquées sont toujours consultées lors de l'élaboration de ces propositions.

Convaincue que « prévenir vaut mieux que guérir », l'Agence pour la Simplification Administrative met, en outre, son expertise à la disposition de tous les services publics qui le souhaitent.

Exemples

Réduction du délai de conservation de la comptabilité (Loi du 8 juin 2008 – M.B. 16/06/2008)

Le délai de conservation d'une comptabilité a été ramené en 2008 de 10 à 7 ans. Une réduction supplémentaire est envisageable moyennant l'adaptation de la réglementation, comme le délai de prescription de la TVA. Il convient en effet de voir dans quelle mesure la fraude à la TVA est encore décelable dans une comptabilité après 6 ou 7 ans et surtout de se demander si les entreprises coupables de fraude n'ont pas, depuis lors, déjà été mises en faillite. L'ASA fait cependant remarquer que, contrairement à la proposition précitée, le délai de prescription de 5 ans pour la fraude en matière de TVA a été allongé à 7 ans !

Assurance obligatoire pour les soins de santé et indemnités (A.R. du 21 août 2008 – M.B. 23/09/2008)

Cet A.R. contient des obligations d'information supplémentaires qui doivent être respectées par les maisons de repos et de soins. Pourtant, une grande partie des informations demandées se trouvent déjà sous une autre forme dans les réseaux de ces institutions. En améliorant l'harmonisation de la nouvelle obligation d'information avec les données déjà disponibles, on optimiserait la procédure et simplifierait sa mise en oeuvre.

4. TROISIÈME RECOMMANDATION – “Percez les murs entre les compétences administratives.”

A. Description de la recommandation

« Je souhaite importer et immatriculer un véhicule en Belgique, une entreprise veut engager du personnel pour la première fois, je veux ouvrir un magasin dans le secteur alimentaire, je demande de l'aide en tant que personne handicapée, ... »

Chacune de ces actions s'adresse à plusieurs services publics qui ne vérifient que l'accomplissement et le respect des formalités administratives qui relèvent de leur compétence propre. Cette tendance à se centrer exclusivement sur ses compétences a encore été renforcée par l'élaboration de contrats de gestion et de plans de management par service public. L'intégration de projets qui nécessitent la coopération avec d'autres services augmente en effet considérablement le risque de ne pas atteindre les objectifs de management fixés. Tout fonctionnaire s'efforcera d'éviter le risque, puisqu'il/elle fera l'objet d'évaluations.

Citoyens et entreprises s'égarent généralement dans cette répartition des compétences et ne comprennent pas pourquoi la coopération entre services est si difficile.

L'ASA recommande de découpler les compétences administratives par des processus administratifs horizontaux regroupant toutes les formalités liées à une activité ou à un événement. La complexité administrative doit être prise en charge par les services publics eux-mêmes, et non peser sur les citoyens ou les entreprises.

Cette proposition pourrait être concrétisée notamment par :

- la réalisation de projets BPR⁵⁹ dans la perspective du client, c.-à.-d. sans les restreindre aux compétences d'un seul service ;

- l'obligation d'intégrer dans les contrats de gestion et dans les plans de management des projets d'amélioration concrets concernant plusieurs services ;
- dans le cadre du budget de l'Etat, la réservation d'un budget pour des projets centraux pour la mise en oeuvre de projets de simplification horizontaux ;
- le renforcement de la coopération entre différents niveaux de pouvoir.

B. Effet escompté

Etant donné que des processus non-optimisés gonflent généralement le coût des obligations administratives pour les citoyens et/ou les entreprises, on peut s'attendre à un effet réducteur de charges immédiat.

En outre, l'introduction de points de contact uniques, la réduction des délais d'attente et la simplification de l'accès aux processus administratifs peuvent conduire à une réduction considérable de l'insatisfaction des citoyens et/ou des entreprises.

C. Rôle de l'Agence pour la Simplification Administrative

L'Agence pour la Simplification Administrative a lancé antérieurement plusieurs projets horizontaux, par exemple : la simplification de la création d'entreprises grâce à e-dépôt, d'une part, et à l'introduction des guichets d'entreprises, d'autre part ; ou l'analyse de tous les processus administratifs requis dans le cadre de l'achat d'un bien immobilier. En coopération avec les Régions et les Communautés, on dressera également l'inventaire, dans le courant de cette année, des éventuelles formalités administratives à remplir par les personnes handicapées afin de compléter leur dossier.

Or, de tels projets demandent une coordination très solide, un suivi strict ainsi que l'engagement de l'ensemble des services publics concernés. En outre, leur réalisation exige parfois des moyens dont l'ASA ne dispose pas toujours.

Exemple

Personnes handicapées

L'année dernière, de nouvelles mesures dont ne bénéficient que certaines catégories de personnes handicapées ont été décrétées. Ainsi, une exception a été prévue en leur faveur quant à la limitation du nombre de titres-services fixée à 750 par an (A.R. 28/04/2008) ; elles ont, en outre, droit à la prime énergétique. Or, dans les deux cas, les personnes handicapées doivent elles-mêmes fournir la preuve qu'elles satisfont aux conditions définies. Dans la pratique, nous constatons que ces personnes se perdent souvent dans tous ces avantages et finissent par se noyer dans les formalités administratives. Il est dès lors nécessaire d'élaborer un processus simple qui accorde à ces personnes de manière proactive l'accès aux avantages et aux droits accordés par les différents niveaux de pouvoir.

5. QUATRIÈME RECOMMANDATION – “Remplacez les charges administratives par la prestation de services.”

A. Description de la recommandation

Dans la plupart des cas, la communication entre les autorités, les citoyens et les entreprises passe par des formulaires sur support papier. Souvent, la possibilité d'entrer en contact direct est insuffisamment connue ou n'est, sciemment, pas mise en exergue. Cela explique pourquoi des documents sont souvent complétés partiellement, pourquoi des dossiers restent incomplets et pourquoi le traitement effectif du dossier nécessite beaucoup de correspondance. Le délai s'en trouve inutilement prolongé.

Dans la mesure du possible, l'ASA propose de remplacer les formalités administratives par une prestation directe de services et une aide active aux citoyens et entreprises pour remplir leurs obligations administratives.

Cette proposition implique que les services publics examinent dans quelle mesure leur personnel peut collecter une partie de l'information demandée ou aider activement les usagers à remplir les formulaires requis.

Outre leurs missions de surveillance ou de contrôle, les services d'inspection pourraient également intervenir de manière plus préventive afin d'éviter des infractions.

L'amélioration des contacts entre les services publics et la société civile contribuera aussi à la réalisation de cet objectif.

B. Effet escompté

Cette approche inverse le poids des obligations administratives et soulage ainsi considérablement les charges incombant aux citoyens et/ou aux entreprises. En outre, en donnant des instructions claires aux agents, le service public peut améliorer la qualité et l'exhaustivité des informations collectées, permettant d'éviter pas mal d'échanges de courriers inutiles.

C. Rôle de l'Agence pour la Simplification Administrative

L'Agence pour la Simplification Administrative informera les services publics concernés lorsqu'elle décèle une opportunité de convertir l'obligation d'information de la part de l'utilisateur en une prestation de services.

Parallèlement, elle peut aider le service public à redéfinir les processus internes et/ou à simplifier les formulaires utilisés.

Exemples

Collecte d'informations codes d'activités AFSCA (A.M. du 8 août 2008 – M.B. 22/09/2009)

L'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA) utilise des codes d'activités plus détaillés que les codes d'activités de la Banque-Carrefour des Entreprises. Elle invite les entreprises à utiliser ses codes AFSCA. Or, les entreprises ne sont absolument pas familiarisées avec ces codes, raison pour laquelle les données qu'elles indiquent sur les formulaires d'enregistrement sont souvent inexactes et incomplètes. Etant donné que l'agrément alimentaire n'est de toute façon accordé qu'après une visite des lieux, l'ASA estime réaliste de charger les agents concernés d'enregistrer les codes AFSCA requis lors de leur première visite.

Procédure et conditions suivant lesquelles les dérogations aux normes de prévention de base sont accordées (A.R. du 18 septembre 2008 – M.B. 16/10/2008)

Dans le cadre d'une demande de dérogation aux normes de prévention de base pour les bâtiments, il n'existe qu'une possibilité limitée de contacter le service public compétent, ce qui entraîne que des éléments essentiels du dossier sont trop accentués, et que ces dossiers font la navette entre l'entreprise et le service. Les maîtres d'ouvrages éludent alors ces dérogations, ce qui peut engendrer une augmentation des coûts de construction. Un réaménagement du processus et une approche davantage orientée client permettant une concertation directe entre l'administration et le maître d'ouvrage peuvent réduire les coûts et adoucir les sentiments d'irritation.

6. CINQUIÈME RECOMMANDATION – “Simplifiez et développez les applications d'e-government.”

A. Description de la recommandation

L'E-government permet de repenser radicalement l'interaction classique entre les autorités et les citoyens et entreprises. Grâce notamment à l'accessibilité accrue des guichets électroniques et à l'évitement des déplacements vers le guichet physique, la réduction potentielle des charges administratives est considérable pour les citoyens comme pour les entreprises. Il ressort pourtant des résultats figurant dans ce rapport qu'une grande partie des citoyens et entreprises n'ont toujours pas trouvé le chemin de l'e-government. Ainsi, des simplifications réalisées demeurent aujourd'hui encore inutilisées, créant un fossé important entre les réductions de charges réelles et les réductions potentielles.

Afin de maximiser l'impact des initiatives d'e-government, l'ASA encourage l'accès généralisé aux applications d'e-government existantes et soutiendra une campagne d'information en collaboration avec tous les services publics qui offrent des applications.

Ainsi, il y a lieu de promouvoir l'utilisation de l'eID et d'en standardiser l'utilisation toutes applications web confondues. En effet, force est de constater qu'actuellement, la plupart des citoyens ne sont pas encore au courant des avantages de la carte d'identité électronique.

Les entreprises sont confrontées à des procédures d'accès différentes, selon l'application, et ont souvent l'impression que les projets ne visent qu'une simplification pour les services publics en déchargeant ces derniers de certaines tâches, au détriment des entreprises. L'ASA regrette que tel est effectivement souvent le cas et que peu, ou pas d'efforts sont faits, pour aligner les applications des autorités sur les applications des entreprises afin de simplifier au maximum les flux d'informations pour les deux parties.

Pour conclure, les autorités doivent s'efforcer de combler la fracture numérique qui ne peut être un frein au développement d'applications d'e-government.

B. Effet escompté

Grâce à une visibilité accrue des applications d'e-government et une meilleure compréhension des bienfaits de leur utilisation, les citoyens et entreprises seront davantage enclins à les utiliser.

Les citoyens et les entreprises gagneront du temps puisqu'ils ne devront plus se rendre physiquement aux guichets. En outre, ils seront moins réticents puisque le nombre de contacts avec les autorités pourra être limité au minimum et que la contrainte des heures d'ouverture d'un guichet physique disparaîtra.

C. Rôle de l'Agence pour la Simplification Administrative

Avec le SPF Fedict, l'Agence pour la Simplification Administrative peut assister les services publics dans la sélection, l'élaboration et l'exécution des projets d'e-government.

Exemple

Déclaration électronique IPP et préremplissage de la déclaration fiscale

(A.R. du 27 mars 2003 – M.B.04/04/2003)

Lorsque les citoyens souhaitent avoir recours à cette application, le site leur propose comme première option l'utilisation d'un token et, en deuxième instance seulement, l'enregistrement au moyen de l'eID. L'application étant plus aisée et rapide avec l'eID, les citoyens devraient être encouragés à y avoir recours systématiquement. Maintenant que presque toute la population dispose d'une eID, ne devrait-on pas réduire l'usage de tokens, afin d'éviter toute confusion ?

Dépôt électronique des comptes annuels (A.R. du 27 avril 2007 – M.B. 15/05/2005)

Le dépôt électronique de comptes annuels présente principalement l'avantage que l'entreprise ou le comptable ne doit plus effectuer le déplacement physique vers le guichet ni envoyer les documents par la poste. Les bureaux comptables ne sont pas totalement satisfaits parce que toutes les fonctionnalités du guichet de la Banque nationale ne sont pas disponibles entre 20 et 7 heures.

Déclaration mensuelle électronique du chômage temporaire (A.R. du 22 juin 2004 – M.B. 17/08/2004)

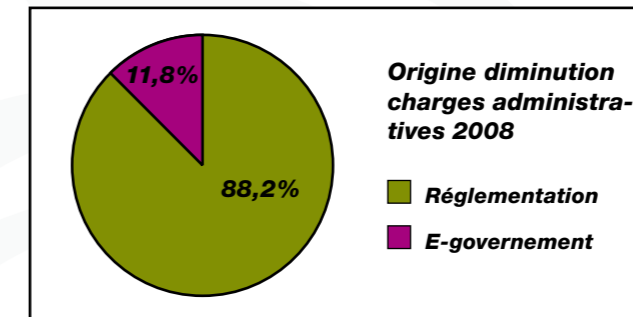
Depuis le 1er janvier 2004, l'employeur peut également remplir par voie électronique la déclaration mensuelle des heures de chômage temporaire. Il s'avère pourtant que seuls 8,9% des employeurs y ont recours. Ici aussi, le potentiel de réduction de charges administratives reste à combler.

Carte électronique de premier emploi (A.R. du 30 mars 2000 – M.B. 31/03/2000)

Le nombre de demandes électroniques de cartes de premier emploi reste modeste : 871 sur un total de 53.740. Une bonne campagne d'information sur les facilités de la demande électronique permettra d'atteindre la réduction réelle des charges qui découle de cette réglementation. En outre, on pourrait investir davantage dans des kiosques internet ou des ordinateurs mis gratuitement à la disposition de tous dans des lieux publics tels que maisons communales, bibliothèques, agences de l'ONEM et « werkwinkels ».

IV CONCLUSIONS

En 2008, les charges administratives pesant sur les citoyens et les entreprises ont diminué globalement de 92,87 millions d'euros. Quelque 88,2% de cette diminution découlent de l'introduction ou de la modification de dispositions réglementaires. L'utilisation accrue de certaines applications d'e-government explique les 11,8% restants.



L'introduction du test Kafka en 2004 a sans nul doute contribué aux bons résultats en matière de réglementation. Lors du contrôle ex post effectué par l'Agence pour la Simplification Administrative sur les tests Kafka complétés, il s'est avéré que toute législation soumise au Conseil des ministres accompagnée d'un test Kafka, a bel et bien tenu compte de l'incidence sur les charges administratives. Il ressort également de ce contrôle que l'augmentation des charges administratives émane essentiellement d'arrêtés royaux et ministériels qui ne doivent pas être soumis au Conseil des ministres et ne sont dès lors pas soumis à l'obligation du test Kafka. L'ASA plaide pour l'extension de l'obligation de produire un test Kafka à l'ensemble des initiatives réglementaires.

La répartition par groupe cible de la réglementation (hors mesures d'e-government) donne l'aperçu suivant :

Groupe cible	Charges administratives en €
Entreprises	-76.288.883 €
Citoyens	6.643.233 €
Citoyens & entreprises	-385.479 €
Associations	-667.026 €
Total	-70.698.155 €

Les charges pour les entreprises ont diminué de 76.288.883 € en 2008, alors que celles pour les citoyens ont augmenté de 6.643.233 €. Les associations bénéficient quant à elles d'une légère diminution de 667.026 €.

Impact environnemental de la réduction des charges

Généralement, la simplification administrative permet de réduire, voire de supprimer, le nombre de formalités requises. Certaines de ces formalités impliquent un déplacement et représentent par conséquent un impact sur le climat (émissions de CO₂). Le fait d'éviter un déplacement à la maison communale pour le retrait de documents de preuve représente une économie moyenne d'environ 7 kilomètres, ce qui correspond à une diminution d'émission de 1.142 grammes de CO₂.

Pour un coût moyen de 20 € par droit d'émission (en tonnes), l'économie potentielle résultant de la réglementation publiée en 2008, revient à un total de 13.129.925 kilomètres, soit 2.100 tonnes d'émission de CO₂ (= nombre de kilomètres* 160 grammes par kilomètre) et une valeur monétaire de 42.016 €.

Les trois services publics fédéraux qui ont réalisé en 2008 les meilleures prestations en matière de simplification administrative sont le :

1° SPF Mobilité et Transports

2° SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

3° SPF Finances

Ces services ne doivent cependant pas se reposer sur leurs lauriers. Il est plus que probable que de nombreuses opportunités de simplification n'attendent qu'un coup de pouce.

Le moins bon élève est le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, qui a connu une hausse des charges administratives de 3,4 millions d'euros. Il y a toutefois lieu de préciser que cette augmentation des charges découle pour plus de la moitié de la transposition de la directive européenne relative à l'information et à la consultation des travailleurs dans la Communauté européenne. Cela illustre une fois de plus le poids de la réglementation européenne sur la législation des Etats membres.

Malgré la diminution des charges administratives en 2008, il faut souligner que les efforts devront être intensifiés si la Belgique veut atteindre un objectif de réduction des charges de 25 %, comme la plupart des Etats membres européens. Pour atteindre cet objectif, les autorités fédérales devraient à elles seules réaliser une réduction annuelle des charges administratives estimée à au moins le double des efforts consentis en 2008.

Cela n'est pas aussi irréaliste qu'il n'y paraît, compte tenu du fait que, pour atteindre ce résultat, il ne faut pas exclusivement adopter de nouvelles réglementations ou développer des applications e-government supplémentaires. A titre d'exemple, rien qu'en améliorant la sécurité juridique pour les entreprises qui hésitent aujourd'hui encore à facturer électroniquement, on apporterait une contribution considérable. La promotion active de la carte d'identité électronique ainsi que des mesures d'e-government permettraient également un bond en avant.

L'ASA constate qu'en période politique ou économique difficile, l'attention accordée à la simplification administrative faiblit. Or, les charges administratives sont insidieuses : un fléchissement de l'attention peut assez rapidement mener à une hausse importante. Outre l'agacement que ces charges provoquent chez les citoyens et les entreprises, elles peuvent affecter directement la position concurrentielle de notre pays. Il importe dès lors que le législateur tienne compte de cette dimension dans les circonstances actuelles. Les recommandations énoncées dans ce rapport appellent une mise en œuvre intégrée dans les plans de management, concrétisées dans des objectifs ciblés, à moyen et court terme. Pour maintenir la simplification au centre des préoccupations, l'Agence pour la Simplification Administrative plaide pour une relance du Plan d'action Fédéral pour la Simplification Administrative.

TABLE DES MATIÈRES

PREAMBULE	2
NOTE DE SYNTHÈSE	3
INTRODUCTION	6
I MESURE DES CHARGES ADMINISTRATIVES	7
1. POURQUOI ET COMMENT MESURE-T-ON LES CHARGES ADMINISTRATIVES ?	7
2. DEFINITION DES CHARGES ADMINISTRATIVES	9
3. LE MODELE DE MESURE KAFKA	10
4. LE PLAN ECHELONNE	12
5. LE BUREAU DE MESURE DE L'ASA	13
II EVOLUTION DES CHARGES ADMINISTRATIVES PAR SPF AU COURS DE LA PERIODE 1/1/2008 – 31/12/2008	14
1. INTRODUCTION	14
2. SPF INTERIEUR	15
3. SPF BUDGET ET CONTROLE DE LA GESTION	16
4. SPF AFFAIRES ETRANGERES, COMMERCE EXTERIEUR ET COOPERATION AU DEVELOPPEMENT	16
5. SPF ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE	16
6. SPF FINANCES	20
7. SPF TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION	22
8. SPF JUSTICE	22
9. SPF CHANCELLERIE DU PREMIER MINISTRE	23
10. SPF MOBILITÉ ET TRANSPORTS	23
11. SPF PERSONNEL ET ORGANISATION	24
12. SPF SECURITE SOCIALE ET INSTITUTIONS PUBLIQUES DE SECURITE SOCIALE	25
13. SPF SANTE PUBLIQUE, SECURITE DE LA CHAINE ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT	27
14. SPF EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERATION SOCIALE	29
15. MINISTERE DE LA DEFENSE	31
16. SPP DEVELOPPEMENT DURABLE	31
17. SPP INTEGRATION SOCIALE, LUTTE CONTRE LA PAUVRETE ET ECONOMIE SOCIALE	31
18. SPP POLITIQUE SCIENTIFIQUE	31
III RECOMMANDATIONS	32
1. INTRODUCTION	32
2. PREMIÈRE RECOMMANDATION – Ne prenez pas le citoyen ou l'entreprise pour un intermédiaire entre les services publics.”	32
3. DEUXIÈME RECOMMANDATION – “Optez pour des règles claires et faciles à appliquer.”	34
4. TROISIÈME RECOMMANDATION – “Percez les murs entre les compétences administratives.”	35
5. QUATRIÈME RECOMMANDATION – “Remplacez les charges administratives par la prestation de services.”	37
6. CINQUIÈME RECOMMANDATION – “Simplifiez et développez les applications d'e-government.”	38
IV CONCLUSIONS	40

