



FOD Beleid & Ondersteuning
SPF Stratégie & Appui

Évaluation des charges administratives fédérales

2021-2022

Contenu

Introduction	3
Mesurer, c'est savoir	5
Plan d'action fédéral pour la simplification administrative	7
Impact des projets de simplification en 2021 et 2022	8
Facturation électronique	12
E-government : La société au cœur du changement numérique	15
SPF sous les projecteurs	22
De l'utilité et la nécessité de continuer à surveiller les charges administratives	26
Contact	27


Introduction

L'Agence pour la Simplification Administrative (ASA) a vu le jour en 1998. Sa mission consiste à évaluer de manière **critique et indépendante** la complexité administrative pour les entreprises et les coûts qu'elle implique. Cette mission a rapidement été étendue à la simplification des charges administratives pesant sur les citoyens (2003) et depuis 2017, l'ASA analyse également les charges administratives pesant sur les autorités, les « frais de gestion ». L'inventaire systématique des charges administratives pour ces trois acteurs permet aux autorités fédérales d'évaluer chaque année dans quelle mesure leurs objectifs sont atteints, moyennant un minimum de charges administratives.

Un nouveau chapitre a été entamé en septembre 2022 avec la décision du gouvernement d'intégrer l'équipe dans la Direction générale Simplification et Digitalisation du SPF Stratégie et Appui.

Les principales missions du service sont maintenues et demeurent :

- faire des **propositions de simplification** ; les stimuler et les coordonner ;
- **calculer** les **charges administratives** que les autorités imposent et formuler des propositions afin de les réduire ;
- assurer la formulation de propositions, la promotion et la coordination d'actions en vue d'améliorer la **qualité de la réglementation** ;
- organiser la **collaboration** entre les différentes administrations fédérales ainsi qu'avec les régions et les communautés ;
- organiser la **concertation** relative à la simplification administrative avec tous les niveaux de pouvoir ainsi qu'avec les institutions européennes et les autres institutions internationales.



Un **Plan d'action fédéral pour la simplification administrative** 2022- 2024 (PAFSA) comprenant 38 projets de simplification prioritaires a été créé en janvier 2022. Ce plan d'action est actualisé chaque année. Les projets seront suivis et évalués par l'équipe en collaboration avec les administrations responsables. Le présent rapport présente le PAFSA ainsi que les premiers résultats de 2022.

Chaque année, l'équipe assure le suivi de quelques initiatives publiques importantes ayant permis une réduction des charges administratives. Ainsi, l'augmentation de l'utilisation de la **facturation électronique** a entraîné une réduction supplémentaire des charges de près de 223 millions d'euros en 2021. Depuis que la facturation électronique a été introduite en 1993, elle a déjà permis de réduire les charges administratives de plus de 1,6 milliard d'euros. La contribution continue et significative des **applications e-government (eGov)** à la réduction des charges administratives s'explique par les économies et les taux d'utilisation réalisés par 19 eGov.

Enfin, le présent rapport de mesure dresse un bilan général de l'**impact** des **projets de simplification** mesurés et de l'utilisation croissante des **applications e-government** sur l'évolution des **charges administratives** en 2021-2022.

Bonne lecture

L'équipe de simplification administrative

DG Simplification et Digitalisation
SPF Stratégie & Appui

2/

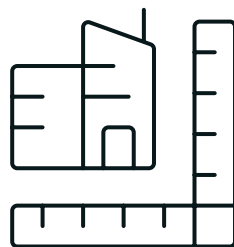
Mesurer, c'est savoir

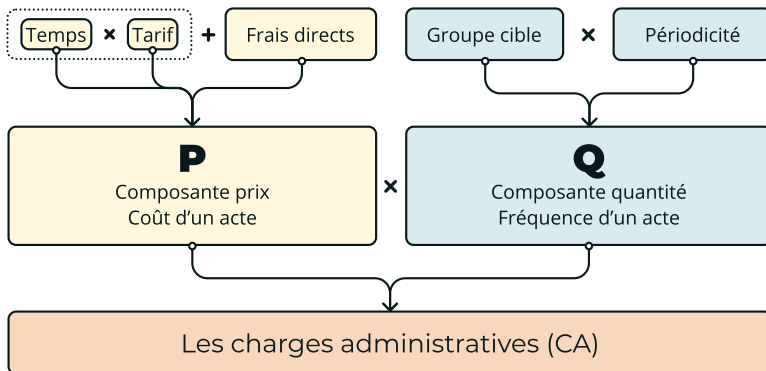
Les charges administratives révélées par le modèle de mesure Kafka

Dans notre société complexe qui évolue rapidement, les charges administratives sont devenues un aspect important de la vie quotidienne des citoyens et des entrepreneurs. Les règles se sont accumulées et les citoyens et entreprises ne saisissent souvent plus la cohérence entre toutes les règles. Les longs délais d'attente, la complexité des procédures et le manque de clarté des exigences engendrent non seulement de la confusion et de la frustration, mais aussi des pertes de temps et d'argent colossales pour tous les intervenants. Il est impératif de mesurer les charges administratives afin de pouvoir mieux **comprendre les obstacles administratifs** et de prendre des mesures politiques ciblées afin de les réduire.

En Belgique, le service pour la simplification administrative du SPF Stratégie et Appui se chargeait du monitoring des charges administratives pour les citoyens et les entreprises. Pour mener à bien sa mission, le service pour la simplification administrative a développé le modèle de mesure Kafka, qui est une mouture de la **Méthode des Coûts Standard (MCS)** adaptée au contexte belge. La MCS est utilisée par plusieurs États membres et la Commission européenne pour mesurer les charges administratives.

Le **modèle de mesure Kafka** permet de quantifier de manière systématique les charges administratives imposées par les différentes formalités administratives auxquelles les citoyens et les entreprises doivent se conformer. Grâce au modèle de mesure Kafka, le Bureau de mesure peut répertorier les charges administratives et les exprimer en termes monétaires. Il permet d'avoir une vision claire des coûts liés au respect de certaines obligations légales et administratives.





Le modèle de mesure est basé sur un prix et une quantité. La **composante « prix » (P)** indique le coût d'une opération administrative. Pour ce faire, il est tenu compte de la durée nécessaire pour effectuer l'opération, du tarif horaire de l'exécutant et des éventuels coûts directs. Les coûts directs ou out-of-pocket sont des dépenses directes effectuées par un citoyen ou une entreprise afin de se conformer aux obligations administratives. La **composante « quantité » (Q)** exprime la fréquence à laquelle une opération administrative est effectuée sur une base annuelle. Cette composante comprend la taille du groupe-cible et la périodicité de l'opération. La taille du groupe-cible indique le nombre d'intervenants qui doivent réaliser l'opération. La périodicité correspond à la fréquence annuelle à laquelle les acteurs sont tenus d'accomplir l'acte administratif.

Si, d'un point de vue **politique**, on entend réduire les charges administratives associées à une obligation, on peut le faire en agissant à la fois sur la composante « prix » et sur la composante « quantité ». Par exemple, une obligation statistique pour les entreprises peut être réduite en demandant moins d'informations, en numérisant le formulaire (composante « prix ») et en posant moins souvent des questions à un plus petit nombre d'acteurs (composante « quantité »).

Mesurer les charges administratives permet non seulement d'évaluer objectivement l'impact des procédures et de la réglementation, mais aussi de se faire une idée des simplifications potentielles de la réglementation et des réductions de charges qui en découlent. Le modèle de mesure Kafka permet de mesurer non seulement l'impact, mais aussi de travailler activement à un paysage administratif plus simple et plus convivial pour l'ensemble des citoyens et des entreprises en Belgique.

3/

Plan d'action fédéral pour la simplification administrative

Afin de concrétiser les ambitions du gouvernement fédéral en matière de simplification administrative et de digitalisation, un **Plan d'action fédéral pour la simplification administrative** (PAFSA) a été créé en janvier 2022. Le plan possède une portée horizontale et contient les principaux fers de lance en matière de simplification administrative venant compléter les initiatives des différents domaines stratégiques.

Le plan d'action est utilisé comme outil de pilotage et de coordination et comporte les éléments suivants :

- le renforcement de la **structure méthodologique** ;
- le renforcement de la **gouvernance** en matière de simplification administrative au sein de l'administration fédérale ;
- les **projets prioritaires** avec leur mise à jour annuelle ;
- un **inventaire fédéral** de la simplification administrative.

La liste des projets prioritaires est actualisée chaque année et comprend **48 projets** pour 2023. Les projets sont lancés durant la période 2022-2024 et sont associés à différents délais de réalisation. L'impact des projets de simplification déjà achevés en 2022 et dont la charge administrative a été mesurée, à savoir Beldrive, les éco-chèques électroniques et les procurations notariées, a été intégré dans le [Tableau 1](#).

Les réalisations des projets font également l'objet d'un suivi par le service pour la simplification administrative en collaboration avec les administrations responsables.

4/

Impact des projets de simplification en 2021 et 2022

Le **tableau 1** dresse un aperçu de l'impact des projets de simplification sur les charges administratives en 2021 et 2022.

Tableau 1: Aperçu de l'impact des projets de simplification

Projet		Citoyens	Entreprises	Gouvernement	Total
Crossborder traffic	Perception immédiate	- € 4.056.170		- € 31.831.311	- € 35.887.481
	Transaction pénale et ordre de paiement	- € 21.036.363		- € 14.870.903	- € 35.907.266
Suppression du certificat médical pour une absence d'un jour		- € 8.553.257	- € 7.956.610		- € 16.509.867
Écartement des travailleuses enceintes			- € 87.290	- € 34.574	- € 121.864
Procurations notariées		- € 17.796.600			- € 17.796.600
Utilisation de l'eBox par le SPF ETCS		- € 11.958	- € 85.091	- € 394.913	- € 491.961
Utilisation de l'eBox par l'ONEM		- € 157.585		- € 506.391	- € 663.977
Éco-chèques		- € 2.980.352			- € 2.980.352
BelDrive		- € 8.678.975		- € 395.295	- € 9.074.270
Total		- € 71.400.251		- € 48.033.387	- € 119.433.638

L'instauration de nouvelles législations et la modification de réglementations existantes ont entraîné une **réduction des charges de 119.433.638 euros**. Plus spécifiquement, les charges administratives ont diminué de 71.400.251 euros pour les citoyens et les entreprises, ainsi que des frais de gestion des autorités de 48.033.387 euros. L'aperçu reflète uniquement le résultat des nouvelles mesures et non des économies récurrentes réalisées grâce aux initiatives prises dans le passé.

Crossborder Traffic

Le projet Crossborder Traffic (CBT) vise à numériser et à automatiser un large éventail de processus liés à la perception des **amendes routières**. Ce projet est le fruit d'une coopération entre le SPF Justice, le SPF Finances, la police locale et fédérale, et les tribunaux de police, notamment. La plateforme numérique **JustFines** a été lancée dans le cadre du CBT. Les citoyens et les entreprises peuvent la consulter pour la gestion et le traitement de leurs amendes (amendes routières et amendes pénales). En outre, le SPF Justice a mis en service une plateforme numérique pour les amendes qui permet de numériser et d'automatiser en grande partie la gestion (le paiement) des amendes routières. Pour la police aussi, cela (le CBT) implique une grande simplification en lui permettant de se concentrer davantage sur ses missions essentielles telles que la constatation des infractions et l'identification des délinquants. Enfin, le CBT a également entraîné une augmentation du nombre d'amendes payées dans le cadre de la « phase volontaire ».



Suppression du certificat médical pour une absence d'un jour

Les travailleurs actifs dans une entreprise comptant au moins 50 travailleurs ne doivent plus fournir à leur employeur un certificat médical pour leur premier jour d'incapacité de travail. La dispense du certificat médical d'un jour s'applique **trois fois par année** civile et entraîne une réduction des charges administratives à la fois pour le travailleur, le médecin généraliste et l'employeur. Ainsi, l'employeur ne doit plus recevoir (une copie du) certificat médical ni l'encoder dans le logiciel. En effet, le travailleur est uniquement tenu d'informer l'employeur de sa maladie. Par conséquent, une consultation chez le médecin généraliste n'est plus nécessaire et il ne doit pas non plus prendre d'autres mesures. En pratique, il est plus que probable que des travailleurs continueront à demander une consultation chez le médecin généraliste malgré la suppression de cette obligation. Toutefois, comme il s'agit d'une initiative personnelle et non d'une obligation de prouver la maladie à l'employeur, elle n'est pas considérée comme une charge administrative.



Écartement des travailleuses enceintes

Une femme enceinte ne peut pas effectuer un travail où elle est exposée à des risques qui nuisent à sa santé ou celle de son enfant. Si tel est le cas, l'employeur doit veiller à ce qu'elle ne soit plus exposée à ces risques en aménageant ses conditions de travail, en lui proposant un poste de travail adapté si les conditions de travail ne peuvent être aménagées ou en la faisant cesser temporairement de travailler si un poste de travail adapté ne peut être proposé. En cas d'arrêt de travail pour cause d'exposition à des risques pour la santé, l'employeur doit compléter le formulaire « relatif à la surveillance de la santé



des travailleuses enceintes » et le transmettre à l'Agence fédérale des risques professionnels (**Fedris**). Ce formulaire est entièrement numérisé et peut être complété et envoyé par l'employeur entièrement en ligne. Cette numérisation permet également à Fedris de traiter les dossiers plus rapidement et plus efficacement.

Procurations notariées



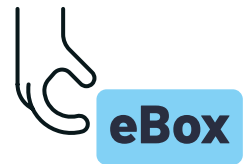
Les procurations authentiques, dont le seul but est de faire représenter une ou plusieurs parties à l'exécution d'un **acte authentique**, seront enregistrées gratuitement moyennant le respect de certaines conditions. Concrètement, les procurations ont été exemptées du droit d'écriture (50 euros) et du droit fixe général (50 euros).

Utilisation de l'eBox par le SPF ETCS

Le Service des amendes administratives du SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale (ETCS) numérise les flux de documents relatifs aux **amendes administratives** et aux **procès-verbaux** pour infraction au Code pénal social en utilisant eBox Citoyen et eBox Enterprise. Le flux de documents par courrier au moyen d'envois ordinaires et recommandés (avec ou sans accusé de réception) est ainsi réduit.



Utilisation de l'eBox par l'ONEM



L'Office national de l'emploi (ONEM) numérise les documents relatifs à l'interruption de carrière et au crédit-temps ainsi qu'à l'admission aux allocations de chômage en utilisant l'eBox. L'ONEM s'engage à **envoyer** les documents **par voie électronique** afin de réduire les charges administratives pour ses collaborateurs et ses clients. De plus, l'envoi numérique de documents est rapide, facile, sûr et moins coûteux que les envois sur papier. La numérisation des envois des documents précités s'accompagne également d'une centralisation des envois d'autres documents sur papier, ce qui signifie que chaque bureau de chômage ne devra pas acheter de nouveaux équipements et former de nouveaux collaborateurs.

Éco-chèques

L'éco-chèque est un avantage extralégal qu'un employeur peut proposer à ses collaborateurs pour acheter des produits et des services écologiques. Depuis la simplification, les éco-chèques ne peuvent être émis que sous forme numérique, et non plus sur papier. **La numérisation généralisée** des éco-chèques s'accompagne d'une réduction des charges administratives pour les commerçants, les employeurs et les travailleurs. Outre la réduction des charges administratives, la numérisation des éco-chèques présente des avantages pour l'utilisateur (moins de risques de perte et rappel lorsque le solde est sur le point d'expirer) et encourage l'achat de produits et services écologiques.



BelDrive

Le SPF Mobilité et Transports numérise la demande et le renouvellement du **permis de conduire B** provisoire et définitif, ce qui entraîne une réduction des charges administratives. La réduction des charges est principalement liée à la suppression du déplacement pour se rendre à l'administration communale pour demander le permis de conduire. Depuis l'introduction de BelDrive, une application Web et sur smartphone qui permet aux citoyens de demander et de renouveler en ligne le permis de conduire B provisoire et définitif, les citoyens ne doivent plus se rendre à la commune qu'une seule fois pour retirer le permis de conduire B.

Facturation électronique

En Belgique, les factures électroniques sont reconnues par la loi depuis 2013. Par conséquent, les factures numériques possèdent la même validité juridique que leurs équivalents papier.

Dans l'enquête menée en 2022 sur l'année 2021, les entreprises belges ont été interrogées sur trois composantes de la facturation électronique :

1. **L'établissement automatique des factures sortantes**
Une facture est établie de manière entièrement automatique lorsqu'un travailleur ne doit pas fournir d'informations pour compléter des données sur la facture.
2. **Le traitement automatique des factures entrantes**
Une facture est considérée comme traitée automatiquement lorsque les données sont lues automatiquement par le système comptable. La seule intervention manuelle requise est la confirmation de l'exactitude de la facture.
3. **L'envoi et la réception des factures par voie électronique**
Une facture est considérée comme une facture à part entière lorsqu'elle peut être lue par une machine et peut être traitée automatiquement et électroniquement par le destinataire. Par exemple, une facture peut être envoyée par e-mail au format PDF, mais quand même nécessiter un traitement manuel. De ce fait, elle n'est pas considérée comme une facture électronique à part entière.

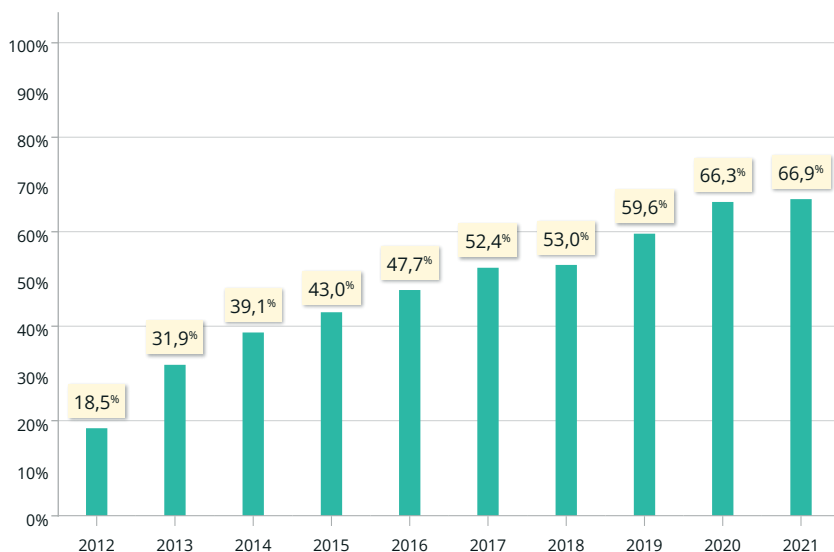
Une facture peut être envoyée électroniquement par e-mail ou grâce à un programme comptable sous la forme d'un fichier structuré. Bien que l'utilisation de l'e-mail permette de réaliser des économies considérables par rapport à l'envoi de factures papier par courrier (2,80 euros pour les clients professionnels et 3,46 euros pour les clients particuliers), **des économies encore plus importantes** peuvent être réalisées en utilisant des fichiers structurés au lieu d'une facture papier (9,01 euros pour les clients professionnels et 5,32 euros pour les clients particuliers). En outre, seuls les fichiers structurés peuvent être traités automatiquement par un programme comptable, ce qui permet au destinataire de la facture de réaliser des économies supplémentaires.

La plupart des composantes de la facturation électronique sont restées stables ou n'ont enregistré qu'une faible croissance. Les principaux changements dans l'utilisation de la facturation électronique en 2021 par rapport à 2020 concernent

la préparation et l'envoi des factures. L'enquête révèle que **l'établissement automatique** des factures pour les clients particuliers et professionnels a fait un grand bond en avant, passant de 53,3 % à 72,4 % en 2021. Cela signifie qu'une grande partie des entreprises utilisent un programme comptable ou un portail Web pour établir les factures.

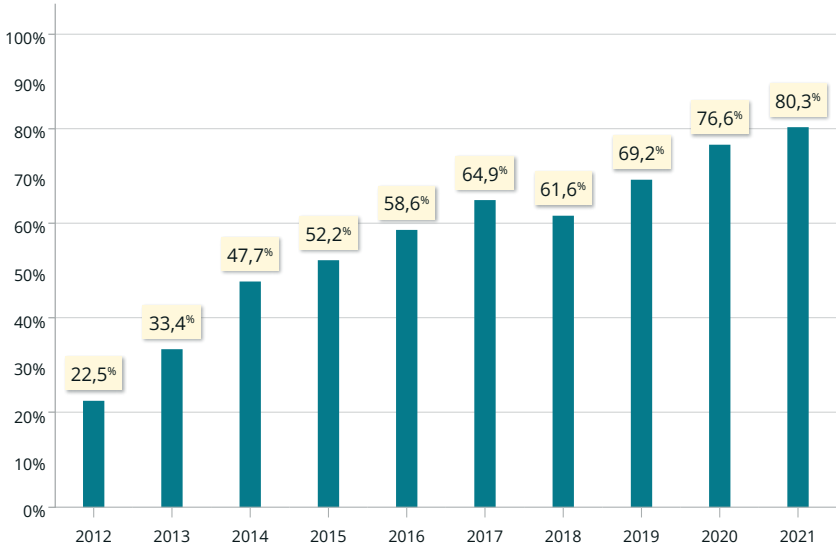
En 2021, **l'envoi électronique de factures** à des clients particuliers et professionnels se faisait encore principalement par e-mail. En 2021, les factures aux **clients privés** ont été envoyées par e-mail dans 49,0 % des cas (contre 48,0 % en 2020) et dans 17,9 % (contre 18,4 % en 2020) sous la forme d'un fichier structuré. En 2021, au total, 66,9 % des factures aux clients particuliers ont été envoyées électroniquement.

Graphique 1 : Pourcentage de factures envoyées électroniquement à des particuliers (B2C)



Les factures aux **clients professionnels** sont également envoyées principalement par e-mail, avec un pourcentage atteignant 67,7 % (contre 60,3 % en 2020) et aussi, dans une certaine mesure, sous la forme de fichiers structurés, à hauteur de 12,6 % (contre 16,3 % en 2020). Au total, 80,3 % des factures aux clients professionnels ont été envoyées électroniquement

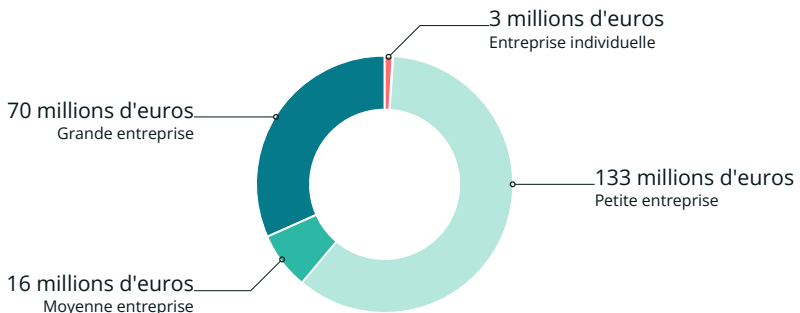
Graphique 2 : Pourcentage de factures envoyées électroniquement à des entreprises (B2B)



Il reste donc clairement un potentiel d'économies alors que la transition vers l'utilisation de factures structurées continue à stagner, voire à diminuer pour la facturation B2B.

En 2021, des économies supplémentaires de **223.327.547 euros** ont été réalisées en termes de charges administratives pour les entreprises et leurs clients professionnels et particuliers. La majeure partie de ces économies (133 millions d'euros) sont liées à l'application de la facturation électronique par les petites entreprises. Portant le total des économies réalisées depuis 1993 à environ **1,60 milliard d'euros**.

Graphique 3 : Économie de charges administratives par classe d'entreprises en 2021



6/

E-government : La société au cœur du changement numérique

Dans notre société numérique actuelle, le rôle des services publics est en perpétuelle évolution. Les applications d'e-government (ci-après les « eGov ») constituent un aspect important de cette évolution où la technologie et l'innovation se rencontrent et peuvent transformer les rapports entre les citoyens, les entrepreneurs et le gouvernement. Les eGov peuvent renforcer l'accessibilité, l'efficacité, la transparence et la qualité des services publics. Les technologies numériques permettent aux services publics de simplifier les interactions avec les citoyens et les entrepreneurs, de réduire les charges administratives et d'accroître la satisfaction au sujet des services.

Le [Tableau 2](#) contient une liste des eGov pour lesquels le Bureau de mesure a effectué un suivi en 2021 et 2022. Les eGov contribuent à simplifier les interactions entre les citoyens et les entrepreneurs, d'une part, et les pouvoirs publics, d'autre part.

- En 2022, une **réduction des charges administratives de 816,9 millions d'euros** a été réalisée.
- Le tableau indique également la réduction supplémentaire des charges enregistrée par rapport à l'année précédente. Concrètement, il s'agit d'économies supplémentaires en charges administratives principalement réalisées grâce à une augmentation du taux d'utilisation (le tableau 3).
- Enfin, la dernière colonne indique dans quelle mesure les charges administratives peuvent encore être réduites lorsqu'un eGov atteint un taux d'utilisation de 100 %.

Les chiffres montrent clairement que les eGov représentent un moteur important de la simplification administrative. Les eGov ci-avant ont ainsi permis de **réduire les charges administratives de 802,4 millions d'euros** en 2021 et de **816,9 millions d'euros** en 2022. Malgré ces bons résultats, certaines applications auraient pu être encore plus performantes si la législation associée avait été simplifiée et les processus repensés avant la numérisation.

Tableau 2 : Économie de charges administratives des applications e-government (eGovs)

Application e-government	Économie totale de charges administratives		Économie supplémentaire de charges administratives par rapport à l'année précédente *		Économie potentielle (sur base annuelle)
	2021	2022	2021	2022	
DigiChambers	€ 6.461.287	€ 6.588.678	€ 159.347	€ 127.391	€ 7.257.030
e-DRS Chômage	€ 165.524.669	€ 179.312.427	€ 7.560.529	€ 13.787.758	€ 195.537.765
eAttest - médecins généralistes	€ 165.120.767	€ 130.687.312	€ 25.032.360		€ 246.531.723
eBirth	€ 1.076.769	€ 1.094.296	€ 64.557	€ 17.527	€ 1.221.181
e-CMR	€ 2.240.469	€ 2.344.545	€ 915.606	€ 104.076	€ 371.243.169
eC3 - carte de pointage électronique	€ 35.225.712	€ 38.548.947	€ 4.797.729	€ 3.323.235	€ 86.239.841
e-Depot	€ 742.095	€ 743.534	€ 3.830	€ 1.439	€ 753.430
e-DEPO	€ 987.575	€ 1.023.683	€ 248.420	€ 36.108	€ 1.041.093
eFact	€ 47.173.740	€ 49.213.663	€ 6.083.607	€ 2.039.923	€ 53.686.143
e-Greffe / JustAct	€ 632.823	€ 649.771	€ 12.834	€ 16.948	€ 819.429
Mon Dossier	€ 6.102.242	€ 4.560.734	€ 1.471.446		
MyEnterprise	€ 499.303	€ 532.005		€ 32.702	€ 669.475
MyRent	€ 3.318.756	€ 3.441.912	€ 637.124	€ 123.156	€ 3.896.607
Police-on-web	€ 166.661	€ 216.398	€ 24.319	€ 49.738	€ 972.556
Recip-e	€ 223.320.806	€ 256.745.954	€ 24.118.594	€ 33.425.148	€ 476.471.426
PM via MyMinFln	€ 692.282	€ 699.023	€ 5.491	€ 6.741	€ 714.804
STCW-on-web	€ 373.980	€ 366.870			€ 535.788
Tax-on-web	€ 120.060.187	€ 117.102.970	€ 16.960.197		€ 220.103.961
Télémarc	€ 22.731.052	€ 23.044.776	€ 98.396	€ 313.723	
Total **	€ 802.451.175	€ 816.917.500	€ 88.194.385	€ 53.405.614	€ 1.667.695.422

* Lorsqu'aucune accélération de la diminution n'a été observée par rapport à l'année précédente, les chiffres n'ont pas été indiqués.

** Les totaux indiqués font abstraction des applications e-government ayant déjà enregistré un taux d'utilisation de 100 % dans le passé et dont les coûts administratifs ne sont plus suivis.

Soulignons que le [Tableau 2](#) ne porte pas sur tous les eGov de l'administration fédérale. Les applications ayant enregistré un taux d'utilisation de 100 % ne sont notamment plus suivies par le Bureau de mesure.

Lorsque c'était possible, le **pourcentage d'utilisation** de chaque eGov a été précisé dans le [Tableau 3](#). Ce pourcentage indique la proportion de toutes les demandes / notifications / etc. qui pourraient potentiellement passer par l'eGov et qui sont effectivement traitées par ce canal.

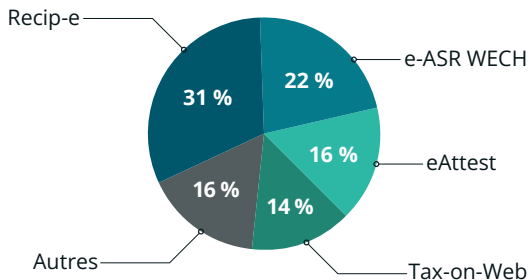
Tableau 3 : Pourcentage d'utilisation des applications e-government

Application e-government	Pourcentage d'utilisation	
	2021	2022
DigiChambers	97,11%	98,69%
e-DRS Chômage	84,82%	92,65%
eAttest - médecins généralistes	66,98%	53,01%
eBirth	88,17%	89,61%
e-CMR	0,60%	0,63%
eC3 - carte de pointage électronique	40,85%	44,70%
e-Depot *	98,50%	98,69%
e-DEPO	94,86%	98,33%
eFact	87,87%	91,67%
e-Greffe / JustAct *	77,62%	79,98%
MyEnterprise	67,12%	75,24%
MyRent	85,17%	88,33%
Police-on-web	17,14%	22,25%
Recip-e	76,46%	87,90%
PM via MyMinFin	96,85%	97,79%
STCW-on-web	79,86%	87,94%
Tax-on-web	93,46%	94,68%

* Le taux d'utilisation porte uniquement sur les actes constitutifs.

Moteurs de la simplification administrative

Fait frappant dans les résultats : **quatre des eGov** représentent ensemble **84 %** de la réduction totale des charges pour 2022.



L'impact des eGov est mesuré non seulement à partir des économies de charges effectivement réalisées, mais aussi en fonction des **économies potentielles** qui peuvent encore être réalisées. Si tous les **eGov** figurant dans le tableau 2 atteignaient un taux d'utilisation de 100 %, **1,6 milliard d'euros** de charges administratives pourraient être économisés **par an**.

En tenant compte des économies de charges déjà réalisées d'environ 816,9 millions d'euros en 2022, des économies annuelles supplémentaires de 878,3 millions d'euros pourraient être enregistrées. Il convient de noter que ces économies potentielles ne tiennent pas compte des eGov pour lesquels il n'y a pas de pourcentage d'utilisateurs à calculer.

Les applications eGov ayant enregistré le **potentiel d'économies le plus significatif** sont :

- e-CMR : € 368.898.624
- Recip-e : € 219.725.472
- eAttest : € 115.844.411
- Tax-on-web : € 103.000.991
- eC3 : €47.690.893

L'e-gouvernement a fondamentalement changé les interactions entre le gouvernement, les citoyens et les entrepreneurs en Belgique. Les retombées positives sont évidentes : des services publics plus accessibles, plus de temps libre pour les citoyens et des entrepreneurs qui peuvent se concentrer sur leurs activités.

Connectoo

Ensemble, les fonctionnaires réduisent la fracture numérique.

Paradoxalement, en cherchant à rendre les pouvoirs publics plus « accessibles » grâce à des projets de numérisation, nous risquons précisément de rendre cet accès encore plus difficile pour les groupes vulnérables. En Belgique, la fracture numérique est une réalité. La numérisation ne doit donc pas être une fin en soi.



Par conséquent, le Secrétaire d'État à la Digitalisation, chargé de la Simplification administrative, Mathieu Michel, a lancé la formation Connectoo, une formation pour les fonctionnaires dédiée à l'inclusion numérique.

Les fonctionnaires apprendront à mieux tenir compte de la fracture numérique dans leur travail quotidien et à apporter une aide numérique de premier plan aux citoyens lorsqu'ils utilisent des services publics en ligne. Ce faisant, les fonctionnaires contribuent, ensemble, à une société numérisée et inclusive.

Les eGov mis en lumière

La success story des DigiChambers

Les entreprises qui exportent en dehors de l'UE doivent souvent demander un **certificat d'origine non préférentielle** (ci-après « CO »). Ces certificats sont exigés par les autorités douanières (Turquie, pays du Golfe, etc.) pour l'importation de marchandises. Les Chambres de commerce belges sont autorisées par le SPF Economie à délivrer ces certificats. Pour ce faire, les Chambres ont développé la plateforme en ligne DigiChambers, qui a considérablement simplifié le processus de demande et de délivrance des CO.

DigiChambers comporte plusieurs avantages pour les entreprises, tels que la réception des CO sous forme électronique, la réutilisation des données dans le processus de demande et la possibilité de demander les CO directement et de manière complètement automatique à partir d'un système ERP. Il n'est dès lors pas surprenant que DigiChambers atteigne des taux d'utilisation de plus en plus élevés chaque année. En 2022, près de 99 % des CO ont ainsi été délivrés grâce à DigiChambers.

“

DigiChambers a toujours réussi à maintenir sa position de leader en ajoutant constamment de nouvelles fonctionnalités et en s'intégrant aux systèmes ERP des entreprises.

- *Wouter Van Gulck*
- Directeur général
Fédération des Chambres de Commerce belges

”



DigiChambers excelle non seulement grâce à ses taux d'utilisation élevés, mais aussi grâce à l'ajout constant de nouvelles fonctionnalités. La première version de DigiChambers date de 2009. À l'époque, les Chambres belges étaient déjà des précurseurs en matière de numérisation, soutenues à cet effet par le SPF Economie et reconnues par la Chambre de commerce internationale (CCI).

DigiChambers 2.0 a été lancé en 2020, après une concertation approfondie avec tous les acteurs concernés. La version 2.0 va encore plus loin dans la simplification du processus pour les entreprises, avec de nombreuses nouvelles fonctionnalités telles qu'un processus d'authentification simplifié, une interface utilisateur remaniée et la possibilité d'intégrer DigiChambers dans les systèmes ERP en utilisant des API.

Cette collaboration entre le SPF Economie et les Chambres permet non seulement de déboucher sur un eGov pleinement réussi entraînant une simplification administrative significative, mais renforce également la compétitivité internationale des entreprises belges.



Réduction des charges
administratives réalisée par
DigiChambers en 2022 :

6,6 millions d'euros



SPF sous les projecteurs



SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL JUSTICE

Le Bureau de mesure souhaite non seulement mesurer la simplification, mais aussi y contribuer par des initiatives stimulantes. Nous souhaitons donc mettre en lumière un service public qui a déjà lancé plusieurs projets de simplification et de numérisation. L'un de ces services est le **SPF Justice**.

Soutenu par le ministre Paul Van Tigchelt, le SPF Justice a développé toute une série d'applications numériques pour « rendre la justice plus rapide, plus humaine et plus ferme ». Par exemple, les amendes routières peuvent être gérées et payées numériquement via JustFines ou une personne morale peut être constituée efficacement grâce à JustAct.



Le SPF Justice travaille avec une vision claire reposant sur trois principaux axes :

1. **Le dossier numérique**

L'objectif final est un dossier judiciaire entièrement numérique dans lequel tous les documents, depuis le départ, sont transmis, traités et accessibles électroniquement.

2. **Le tribunal numérique**

La Justice compte numériser et automatiser les processus de travail au sein de l'Ordre judiciaire dans la mesure du possible.

3. **La prison numérique**

La Justice est également désireuse d'étendre la numérisation à l'intérieur des murs des prisons afin de permettre une gestion numérique des établissements pénitentiaires.

Pour atteindre les objectifs susmentionnés, la Justice utilise **26 applications Just** développées en collaboration avec des personnes sur le terrain. Grâce à cette collaboration, le SPF Justice tend à garantir l'efficacité et l'efficience des applications.

Tous les services en ligne de la Justice sont regroupés dans un **portail** unique baptisé **Just-on-Web**. Le portail est la porte d'accès centrale des 26 applications Just. Grâce à cette page de destination centrale, les magistrats et les collaborateurs de la Justice, ainsi que les citoyens, les entrepreneurs, les avocats, les experts et d'autres intervenants externes peuvent trouver la bonne application rapidement et facilement.

Certaines applications Just sont déjà opérationnelles, notamment les applications suivantes :



JustDeposit

Grâce à **JustDeposit**, les citoyens, les avocats et les experts peuvent facilement déposer des documents numériques au **greffe** et même créer de nouveaux dossiers. Elle vient remplacer l'application e-Deposit existante. Grâce à JustDeposit, les déplacements coûteux au greffe sont évités et les personnes ne sont plus tributaires des heures d'ouverture du greffe.



JustFines

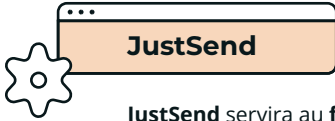
L'application **JustFines** permet d'assurer la gestion numérique des **amendes** routières et pénales. Les citoyens et les entreprises peuvent payer, contester leurs amendes ou encore demander un plan d'apurement par voie électronique. Par ailleurs, l'historique des amendes précédentes peut être consulté dans JustFines.



JustAct

La **constitution de personnes morales** est simplifiée grâce à **JustAct**. Une société en nom collectif, une société en commandite et une asbl peuvent être créées de manière conviviale grâce à JustAct. En outre, il sera possible de créer et de déposer des actes modificatifs. JustAct est le remplaçant, plus convivial, de l'application e-Greffe existante.

De plus, le SPF Justice continue d'investir massivement dans des applications numériques supplémentaires telles que:



JustSend servira au **flux de documents** tant au sein de la Justice qu'avec les parties externes telles que les citoyens et les avocats. L'application gère l'envoi et la réception de documents, ainsi que le contrôle des imprimantes. JustSend gèrera ainsi le flux de documents numériques et sur papier.



Avec **JustPublish**, le SPF Justice souhaite simplifier le **processus de publication** au Moniteur belge. L'application permettra d'introduire et de gérer une demande tout au long du processus jusqu'à la publication. Les processus internes seront également optimisés afin de réduire les délais et la consommation de papier.



JustNew est le nouveau **système** intégré de **gestion des dossiers** au sein de l'ordre judiciaire. Il remplace les 13 systèmes actuellement obsolètes qui coexistent. Le système numérisera et modernisera les processus de travail et automatisera ou supprimera un maximum d'opérations manuelles.

Points d'attention

Les réalisations du SPF Justice fournissent des indications utiles pour mener à bien des projets de simplification et de numérisation.

→ **Partez d'une vision claire**

Un projet de numérisation sert non seulement à numériser les processus, mais aussi à les évaluer et à les remodeler si nécessaire.

→ **Impliquez les personnes sur le terrain**

Quels sont leurs besoins, comment utiliseront-elles l'application, comment se présentent leurs processus de travail existants, etc. Une bonne collaboration avec les exécutants et les utilisateurs permet de créer des applications efficaces et conviviales.

→ **Travaillez par étapes**

Les grands projets de changement se soldent souvent par un échec. N'essayez pas de tout changer ou de tout numériser en même temps. Travaillez de manière empirique sur de petits projets qui, ensemble, apportent leur pierre à l'édifice.

→ **Utilisez un point d'accès central**

Rendez le tout facilement accessible en regroupant toutes les applications en un point d'accès central. Cela épargne de nombreuses recherches aux citoyens, aux entrepreneurs et aux autres intervenants externes, ainsi qu'aux collaborateurs en interne.

Les efforts du SPF Justice montrent que des efforts continus associés à une vision claire peuvent déboucher sur de beaux résultats.

L'utilité et la nécessité

de continuer à surveiller les charges administratives

1

Les projets de simplification mesurés en 2021 et 2022 ont entraîné une **réduction annuelle** des coûts administratifs de **119.433.638 euros**. Les économies réalisées représentent déjà un potentiel considérable, et le PAFSA 2022-2024 contient en outre des projets de simplification qui permettront de réaliser des économies supplémentaires.

2

En 2021, la **facturation électronique** a permis de **réduire les charges administratives supplémentaire de 223.327.547 euros**. Les entreprises et leurs clients professionnels et particuliers verront leurs charges encore réduites de manière significative grâce à l'utilisation généralisée des factures électroniques (structurées).

3

Les applications e-government (eGov) permettent de réaliser des économies importantes grâce à leur utilisation croissante. **Les eGov** pour lesquels un suivi est assuré ont permis de parvenir à une **réduction des charges administratives de 802.451.175 euros en 2021 et de 816.917.500 euros en 2022**. À cela s'ajoutent des eGov déjà opérationnels et de nouveaux eGov comportant un gros potentiel d'économies, qui seront étudiés plus en détail ultérieurement.

4

Il importe de **continuer à accorder une attention particulière aux charges administratives** (plus particulièrement, à la prévention et à la réduction de celles-ci). D'une part, cela signifie qu'il convient de rechercher constamment des projets de simplification (potentiels) afin réduire les charges. D'autre part, il est important de s'assurer que les nouvelles initiatives n'entraînent pas d'augmentation des charges.

Contact

Avez-vous des questions?

Avez-vous des suggestions
pour simplifier les procédures
administratives fédérales ?

Faites le nous savoir !



FOD Beleid & Ondersteuning

SPF Stratégie & Appui