

RAPPORT

Les charges administratives en Belgique pour l'année 2002

Rapport final



**Bureau
fédéral du Plan**

Analyses et prévisions économiques

Avenue des Arts 47-49

B-1000 Bruxelles

Tél.: (02)507.73.11

Fax: (02)507.73.73

E-mail: contact@plan.be

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

Aurélie Joos et Chantal Kegels

Décembre 2003



**Les charges
administratives en
Belgique pour
l'année 2002**

Rapport final

Aurélie Joos et Chantal Kegels

Décembre 2003

Remerciements

Ce rapport n'aurait pas pu voir le jour sans la collaboration de nombreuses personnes. Qu'elles trouvent ici l'expression de notre gratitude. Monsieur Jean-Pierre Georges et son équipe de l'INS pour la constitution de l'échantillon et la mise à jour de la population, la cellule informatique du Bureau fédéral du Plan pour la gestion électronique de l'enquête, les personnes des Services Généraux du Bureau fédéral du Plan pour le soutien logistique apporté à la réalisation de l'enquête et leur aide dans l'édition du présent document, les étudiants en stage d'été pour les rappels téléphoniques... et enfin, toutes les entreprises et tous les indépendants qui ont pris la peine de répondre à cette enquête.



Table des Matières

I	Synthèse	1
II	Introduction	5
III	Méthodologie	7
	A. Cadre de l'enquête	7
	B. Les limites de l'estimation par enquêtes	7
	C. Portée de l'enquête	9
	D. Les questionnaires	9
	E. L'échantillon	11
IV	Les résultats de l'enquête sur les charges administratives des entreprises	13
	A. Le coût des formalités administratives	13
	1. Description	13
	2. Les résultats	14
	B. La qualité de la réglementation	22
	1. Description	22
	2. Les résultats	23
	C. La qualité de l'administration	24
	1. Description	24
	2. Les résultats	25
	D. Priorités dans le processus et les mesures concrètes de simplification administrative	26
	1. Description	26
	2. Les résultats	27
	E. Conclusion	31

V	Les résultats de l'enquête sur les charges administratives des indépendants	33
A.	Le coût des formalités administratives	33
1.	Description	33
2.	Les résultats	33
B.	La qualité de la réglementation	40
1.	Description	40
2.	Les résultats	40
C.	La qualité de l'administration	41
1.	Description	41
2.	Les résultats	42
D.	Perception du processus de simplification administrative	43
1.	Description	43
2.	Les résultats	43
E.	Conclusion	48
VI	Comparaison des résultats des enquêtes 2000 et 2002	51
A.	Introduction	51
B.	Comparaison des résultats : les entreprises	52
1.	Le coût des formalités administratives	52
2.	La qualité des formalités administratives	54
C.	Comparaison des résultats : les indépendants	55
1.	Le coût des formalités administratives	55
2.	La qualité des formalités administratives	56
D.	Conclusion	57
Annexe 1	Estimations du coût total incluant les amortissements	59
Annexe 2	Méthode d'estimation	61
Annexe 3	Analyse de sensibilité	63
Annexe 4	Le questionnaire adressé aux entreprises concernant les charges administratives en matière fiscale	65



Synthèse

A la demande du Conseil des ministres et en collaboration avec l'Agence pour la simplification administrative, le Bureau fédéral du Plan a estimé le poids des charges administratives pesant sur les entreprises et les indépendants pour l'année 2002. Cette estimation est basée sur une enquête nationale auprès d'un échantillon représentatif des entreprises et des indépendants. La méthode d'estimation est donc la même que celle utilisée lors de l'enquête portant sur les charges administratives de l'année 2000.

Les charges administratives, telles qu'estimées par les entreprises pour l'année 2002, s'élèvent à 6,3 milliards d'euros soit 2,4 % du PIB. Telles qu'estimées par les indépendants, elles s'élèvent à 2,7 milliards d'euros soit 1,0 % du PIB. Par rapport à l'enquête menée il y a deux ans, les résultats pour l'année 2002 font apparaître une augmentation du coût total des charges administratives aussi bien pour les entreprises que pour les indépendants sous l'effet de l'accroissement du coût interne des charges administratives. En pour cent du PIB, le poids relatif des charges administratives pesant sur les entreprises a diminué alors que celui pesant sur les indépendants a augmenté. Il convient cependant de souligner qu'il s'agit d'une estimation donnant un ordre de grandeur, et non un chiffrage précis du poids des charges administratives, comme l'indique l'ampleur des intervalles de confiance accompagnant les résultats.

Des trois domaines réglementaires couverts par l'enquête auprès des entreprises, c'est la réglementation en matière d'emploi qui génère la part la plus importante du coût administratif total et cette prédominance s'est renforcée entre 2000 et 2002. Des deux domaines réglementaires couverts par l'enquête auprès des indépendants, c'est la réglementation fiscale qui génère la plus grande partie des charges administratives mais pour une part moins importante que celle atteinte il y a deux ans. La réglementation environnementale est celle qui est responsable de la plus petite partie des charges administratives aussi bien dans le cas des entreprises que dans celui des indépendants.

Comme lors de la précédente enquête, les petites entreprises sont celles qui apparaissent les plus touchées par les charges administratives, que le poids de ces dernières soit mesuré en pour cent du chiffre d'affaires ou par employé. Avec un coût moyen par employé et par an estimé à plus de 8 000 euros, les petites entreprises semblent aussi nettement plus touchées que les indépendants, même si le coût moyen par indépendant a fortement augmenté sur la période considérée.

Au niveau régional, les entreprises wallonnes et les indépendants flamands semblent supporter le coût administratif moyen le plus élevé. En 2000, les entreprises bruxelloises présentaient le coût moyen par employé le plus élevé mais ce dernier a diminué entre 2000 et 2002. En ce qui concerne les indépendants, les plus fortes augmentations du coût moyen se situent en Flandre et à Bruxelles.

Il ressort des deux enquêtes que les indépendants et les entreprises partagent dans leur grande majorité le sentiment que les charges administratives, quel que soit le domaine réglementaire considéré, ont (fortement) augmenté au cours des deux dernières années. Mais ce sentiment est moins marqué pour ce qui est des charges administratives liées à l'environnement pour les entreprises et celles liées à la fiscalité pour les indépendants.

En plus de la dimension quantitative, l'enquête contient aussi un important volet qualitatif permettant de rendre compte de l'opinion des entreprises et des indépendants sur la problématique des charges administratives. Une constatation commune aux entreprises et aux indépendants et aux deux enquêtes menées, est qu'ils sont, en général, plus satisfaits de leurs contacts avec l'administration que de la réglementation elle-même. Pour tous les domaines réglementaires, les entreprises et les indépendants sont relativement satisfaits de la publicité donnée aux réglementations. Les deux se montrent le plus critiques à l'égard du manque de flexibilité des réglementations qui les empêche de s'adapter à toutes les situations. En ce qui concerne la qualité des contacts avec l'administration, entre 2000 et 2002, les indépendants et les entreprises font état d'une amélioration dans le domaine fiscal et d'une détérioration dans le domaine environnemental.

Quelle que soit la taille, le secteur d'activité ou la Région, c'est l'amélioration de la réglementation qui apparaît prioritaire dans le processus de simplification administrative aussi bien pour les entreprises que pour les indépendants et cela dans les deux enquêtes réalisées. La seule exception est constituée par les indépendants du secteur de la construction qui placent en premier lieu la dynamisation de la politique d'information des administrations aussi bien en 2000 qu'en 2002.

Les applications électroniques destinées à soutenir le processus de simplification administrative sont d'autant mieux connues que la taille de l'entreprise est grande. Les applications électroniques liées à l'amélioration de l'information sont assez mal connues par les indépendants, en particulier ceux du secteur agricole, alors que les applications électroniques liées à la simplification des transactions administratives sont globalement mieux connues des indépendants.

Le portail fédéral est l'application en matière d'information et la déclaration TVA l'application électronique de transaction avec l'administration, les mieux connues des entreprises et des indépendants. Dimona est aussi connue par une majorité d'entreprises et c'est également l'application la plus utilisée par les entreprises, quelle que soit leur taille. En ce qui concerne les indépendants, les pourcentages d'utilisation varient d'un secteur à l'autre en fonction de l'application considérée sans qu'il soit possible d'en extraire des tendances claires.

Les entreprises qui connaissent les applications électroniques en sont généralement contentes. Le degré de satisfaction varie cependant en fonction de la taille de l'entreprise et de l'application considérée. Les résultats concernant la satisfaction des indépendants par rapport aux applications décrites sont très contrastés selon le secteur d'activité et selon les régions. Le secteur agricole est en effet caractérisé par des résultats très divergents passant de plus de 80 % de satisfaits pour les déclarations TVA, précompte professionnel et multifonctionnelle de sécurité sociale à 0 % pour Finform ou Dimona, alors que les autres secteurs ont des pourcentages de satisfaits moins dispersés. De même, les indépendants bruxellois se montrent soit totalement contents de Finform, de la déclaration de précompte professionnel et de Dimona, soit entièrement mécontents de la déclara-

ration de chantier et de la déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale. Les pourcentages de satisfaits sont nettement moins dispersés dans les deux autres régions.

Parmi les projets de réforme structurelle proposés aux entreprises et indépendants, l'introduction de moyens électroniques de paiement est le projet le plus connu. Le projet qui recueille le plus grand soutien de la part des petites et moyennes entreprises est le numéro unique d'identification alors que les grandes entreprises sont davantage favorables à l'introduction de moyens électroniques de paiement. La mesure qui reçoit le plus fort soutien des indépendants bruxellois est l'introduction d'un numéro unique d'identification alors que les indépendants wallons et flamands sont d'abord partisans de la création de guichets physiques.



Introduction

A la demande du Conseil des ministres et en collaboration avec l'Agence pour la simplification administrative, le Bureau fédéral du Plan a estimé le montant des charges administratives pesant sur les entreprises et les indépendants belges pour l'année 2002. Cette estimation est basée sur la technique de l'enquête auprès d'un échantillon représentatif de la population à étudier. Cette technique et l'échantillon retenu sont identiques à ceux utilisés lors de la précédente enquête évaluant les charges administratives de l'année 2000. En plus de la dimension quantitative, l'enquête contient aussi un important volet qualitatif permettant de rendre compte de l'opinion des entreprises et des indépendants sur la problématique des charges administratives. Ce rapport présente les résultats de cette enquête menée du 1er juin au 31 août 2003.

La première partie rappelle brièvement la méthodologie employée pour estimer le poids des charges administratives et les limites d'une telle démarche. Pour un exposé détaillé, le lecteur intéressé se reportera utilement au planning paper 92 consacré aux charges administratives en Belgique pour l'année 2000¹.

La deuxième partie détaille les résultats de l'enquête sur les charges administratives des entreprises. La première section y est consacrée à l'analyse d'une part, du coût total des charges administratives pesant sur les entreprises et de ses deux composantes, le coût interne et le coût externe, et d'autre part, de son évolution au cours des deux dernières années telle que ressentie par les entreprises. La deuxième section analyse les indicateurs de qualité de la réglementation. La section suivante présente les indicateurs de qualité de l'administration en charge d'appliquer ces réglementations. Enfin, la perception par les entreprises du processus de simplification administrative est analysée dans la dernière section. Les entreprises y sont interrogées sur les priorités qu'elles voudraient attribuer au processus de simplification administrative lui-même, sur leur degré de connaissance, d'utilisation et de satisfaction de neuf applications électroniques de simplification administrative et sur leur évaluation de quatre projets de réforme structurelle.

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

La dernière partie est consacrée à la comparaison des résultats des enquêtes successives réalisées par le Bureau fédéral du Plan. Après une brève introduction, une section traite de la comparaison des résultats des enquêtes 2000/2002 pour les entreprises et une autre est dévolue à la comparaison des résultats pour les indépendants.

1. Planning Paper 92 intitulé "Les charges administratives en Belgique pour l'année 2000", téléchargeable à partir du site du Bureau fédéral du Plan (www.plan.be) à la rubrique Publications.



Méthodologie

A. Cadre de l'enquête

A la demande du Conseil des ministres et en collaboration avec l'Agence pour la simplification administrative (ASA), le Bureau fédéral du Plan est chargé d'estimer tous les deux ans le montant des charges administratives pesant sur les entreprises et les indépendants en Belgique. La méthode retenue pour cette estimation est celle de l'enquête auprès d'un échantillon représentatif des entreprises et des indépendants. La première enquête nationale, menée du 15 mars au 1er juillet 2001, portait sur les charges administratives de l'année 2000. La deuxième enquête, menée du 1er juin au 31 août 2003, porte sur les charges administratives de l'année 2002. Les deux enquêtes reposent sur la même méthodologie et le même échantillon d'entreprises et d'indépendants.

Il convient de souligner que les résultats obtenus ne concernent que les charges administratives pesant sur les entreprises et les indépendants, et non le poids de celles supportées par les citoyens. De plus, l'enquête adressée aux entreprises ne couvre que les charges administratives afférentes à trois domaines réglementaires, la fiscalité, l'emploi et l'environnement, et celle adressée aux indépendants¹ que les charges administratives liées à la fiscalité et à l'environnement. Celles-ci représentent cependant une part très importante de l'ensemble des procédures administratives incombant aux entreprises et indépendants. Il convient aussi de souligner que les charges administratives non récurrentes, comme par exemple celles encourues lors du lancement d'une activité économique, ne sont pas prises en considération. Enfin, l'enquête ne permet pas de distinguer le niveau de pouvoir (fédéral, régional, communautaire...) à l'origine des charges administratives.

B. Les limites de l'estimation par enquêtes

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

1. Compte tenu du fait qu'un indépendant est défini dans le cadre de cette étude comme une personne n'ayant pas d'employé, le questionnaire sur l'emploi ne lui a pas été envoyé.

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

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

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

Les entreprises et les indépendants éprouvent souvent de grandes difficultés à distinguer les charges générées par une obligation administrative légale de celles nécessaires à la bonne gestion de l'entreprise. Ainsi, par exemple, la tenue d'une comptabilité correcte est nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise mais est aussi requise pour satisfaire les obligations fiscales. Il est alors possible que l'entreprise considère quand même la tenue de la comptabilité comme une charge administrative. De la même manière, une suppression de l'ensemble des charges administratives ne conduirait pas à la disparition de toutes dépenses administratives au sein des entreprises et chez les indépendants qui, pour des raisons de bonne gestion, devraient continuer à mettre à jour une série d'informations sur leurs activités. Le coût des charges administratives ainsi estimé, comprend donc une certaine partie incompressible qui sera de toute façon encourue par l'entreprise même en l'absence de réglementation.

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

C. Portée de l'enquête

La population couverte par l'enquête est celle des entreprises et des indépendants en activité en Belgique au cours de l'année 2002 tels qu'ils sont repris dans le fichier de l'Institut National de Statistique.

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

Trois types de questionnaires ont donc été préparés :

- un questionnaire couvrant les charges administratives en matière fiscale,
- un questionnaire couvrant les charges administratives en matière d'environnement,
- un questionnaire couvrant les charges administratives en matière d'emploi.

Les entreprises de l'échantillon ont reçu un de ces trois questionnaires tandis que les indépendants ont reçu soit celui sur l'environnement soit celui sur la fiscalité étant donné qu'un indépendant est défini, dans le cadre de cette étude, comme une personne sans employé¹.

D. Les questionnaires

Pour les trois domaines réglementaires couverts par l'enquête, chaque questionnaire est constitué de trois grands volets : un volet quantitatif destiné à permettre l'estimation monétaire des charges administratives, un volet qualitatif destiné à compléter la représentation de l'opinion des entreprises et des indépendants concernant les charges administratives et un volet lié directement au processus et mesures concrètes de simplification et aux désirs des entreprises et indépendants dans ce domaine. Ce dernier volet a fait l'objet d'une actualisation depuis l'enquête précédente. En collaboration avec l'Agence pour la simplification administrative, de nouvelles questions liées à l'usage des communications électroniques ont été introduites. Un exemple de questionnaire est donné dans l'annexe IV.

Le volet quantitatif contient une série de questions dont les réponses permettent l'estimation du coût total des procédures administratives, conçu comme la somme du coût interne et du coût externe. Le coût interne correspond aux heures passées par le personnel ou l'indépendant à compléter des formalités. Ces heures sont valorisées au coût horaire moyen de la main-d'oeuvre tel qu'il ressort de l'enquête. Le coût externe est, quant à lui, composé des dépenses extérieures nécessaires pour se conformer aux dispositions administratives. Le coût total obtenu pour chaque type de questionnaire est ensuite sommé et extrapolé à l'ensemble de la population des entreprises et des indépendants². Par ailleurs, une question relative aux amortissements du matériel et des logiciels informatiques nécessaires au respect des dispositions administratives, a aussi été incluse dans l'enquête. Les estimations de coûts incluant ces amortissements sont disponibles à l'annexe I. Enfin, les entreprises et les indépendants ont été interrogés sur l'évo-

1. Un seul questionnaire a été envoyé par entreprise ou indépendant en vue de limiter la charge administrative occasionnée.
2. Ces différentes étapes sont expliquées à l'annexe II.

lution des charges administratives au cours des deux dernières années (2001 et 2002).

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

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

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

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

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

Enfin, le dernier volet du questionnaire est centré sur la façon dont les entreprises et les indépendants envisagent la simplification des procédures administratives. Il se compose de trois parties : l'une a trait aux grandes orientations envisageables pour le processus de simplification, la deuxième est consacrée aux applications électroniques de simplification administrative et la troisième traite des projets de réforme structurelle.

Concernant les grandes orientations du processus administratif, les entreprises et les indépendants sont priés de hiérarchiser cinq propositions qui leur sont faites de la plus importante (1) à la moins importante (5). Les propositions sont les suivantes :

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

Les applications électroniques de simplification administrative sur lesquelles les entreprises et les indépendants sont interrogés sont réparties en deux groupes : les trois premières applications sont liées à l'amélioration de la diffusion de l'information et les six autres applications sont liées à la simplification des transactions administratives. Ces neuf mesures sont les suivantes :

Applications électroniques liées à l'amélioration de l'information :

- le portail fédéral,
- Fisconet,
- l'information aux employeurs.

Applications électroniques liées à l'amélioration des transactions :

- Finform,
- déclaration TVA,
- déclaration précompte professionnel,
- Dimona,
- déclaration de chantier,
- déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale.

Pour chacune de ces applications électroniques, les entreprises et les indépendants sont interrogés sur leur niveau de connaissance, d'utilisation et de satisfaction.

Les entreprises et les indépendants sont aussi interrogés sur leur connaissance et leur soutien éventuel à quatre projets de réforme structurelle :

- l'introduction d'un numéro unique d'identification,
- la création de guichets physiques centralisant les formalités administratives,
- l'introduction de la carte d'identité électronique munie de la signature digitale,
- l'introduction de moyens électroniques de paiement.

Enfin, les entreprises et les indépendants peuvent, dans le cadre d'une question ouverte, faire des suggestions pour améliorer le processus de simplification administrative.

Deux modes de réponse à ces questionnaires étaient prévus : soit par retour de courrier pré-affranchi, soit via un site Internet créé à cette fin. Quelque 13 % des réponses des indépendants et 24 % des réponses des entreprises sont parvenues par voie électronique.

E. L'échantillon

Sur base d'un échantillon représentatif de la population, constitué par l'Institut National de Statistique lors de l'enquête précédente, pas moins de 2 511 entreprises ont reçu par voie postale un des trois questionnaires et 3 789 indépendants ont reçu soit le questionnaire fiscal soit celui sur l'environnement.

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

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

Le taux de réponse à l'enquête est relativement élevé. Le taux global de réponse à l'enquête est de 23,3 % pour les entreprises et de 16,6 % pour les indépendants. Cette amélioration significative des taux de réponse par rapport à l'enquête précédente¹, s'explique par les relances téléphoniques effectuées au cours des mois de juillet et d'août 2003.

1. En 2000, le taux de réponse des entreprises atteignait 15,3 % et celui des indépendants 7,5 %.



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

Cette partie est consacrée à la présentation des résultats de l'enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de la population des entreprises belges. Elle comporte, d'une part, un volet quantitatif consacré à l'estimation du coût des charges administratives et, d'autre part, un volet qualitatif permettant un examen plus spécifique de la perception de la qualité de la réglementation et de la qualité de l'administration de la réglementation. Les priorités que les entreprises voudraient donner au processus de simplification administrative font aussi l'objet de l'analyse. Enfin, le degré de connaissance, d'utilisation et de satisfaction des entreprises par rapport à des applications électroniques de simplification administrative est aussi étudié, de même que la connaissance et la popularité d'un certain nombre de projets de réforme administrative.

A. Le coût des formalités administratives

1. Description

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

Le coût total des charges administratives est la somme d'un coût interne et d'un coût externe. Le coût interne correspond aux heures passées par le personnel à compléter des formalités. Ces heures sont valorisées au coût horaire moyen de la main-d'oeuvre tel qu'il ressort de l'enquête¹. Le coût externe se compose, quant à lui, des dépenses extérieures nécessaires pour se conformer aux dispositions administratives.

1. Le calcul se fait donc avec un coût horaire propre à chaque entreprise.

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

Les résultats sont aussi présentés selon la taille de l'entreprise (petite, moyenne ou grande). Pour les interpréter correctement, il convient de tenir compte de l'importance relative de chaque taille dans la population. Parmi la population des entreprises en activité au cours de l'année 2002, 174 184 entreprises comptent de 1 à 9 employés, 28 063 entreprises emploient de 10 à 249 travailleurs et 923 grandes entreprises (plus de 249 travailleurs).

2. Les résultats

a. Le coût total

Les charges administratives liées aux réglementations en matière d'emploi, de fiscalité et d'environnement pesant sur les entreprises ont été estimées pour l'année 2002 à 6,31 milliards d'euros, soit 2,41 % du PIB. Le tableau suivant donne la répartition de ce montant entre coût interne et coût externe. Les coûts internes sont un peu plus importants que les coûts externes, représentant respectivement 68,7 % et 31,3 % du coût total.

TABLEAU 2 - Coût total des procédures administratives pour les entreprises en 2002

Nombre d'entreprises	Type de coût	En milliards d'euros	En % du PIB
203 170	Coût total	6,31	2,41 %
	(Intervalle de confiance) ^a	(3,67 - 8,95)	(1,40 % - 3,42 %)
	Coût interne	4,33	1,65 %
	Coût externe	1,98	0,76 %

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

Compte tenu du nombre d'entreprises de petite taille dans la population des entreprises belges¹, les charges administratives incombant à ces entreprises représentent dès lors une part importante du coût total : 53 % contre 33 % pour les entreprises de taille moyenne et 14 % pour les grandes entreprises.

1. 86 % des entreprises belges sont des "petites entreprises", définies ici comme les entreprises occupant de 1 à 9 personnes.

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

Taille	Coût total (en milliards euros)	En % du total des charges	Type de coût	En milliards euros
Petite	3,37	53,4 %	Coût interne	2,22
			Coût externe	1,15
Moyenne	2,07	32,8 %	Coût interne	1,39
			Coût externe	0,67
Grande	0,87	13,9 %	Coût interne	0,72
			Coût externe	0,15
Total	6,31	100,0 %	Coût interne	4,33
			Coût externe	1,98

Il ressort du tableau 3 que la part du coût interne est plus grande que celle du coût externe, quelle que soit la taille d'entreprise considérée.

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

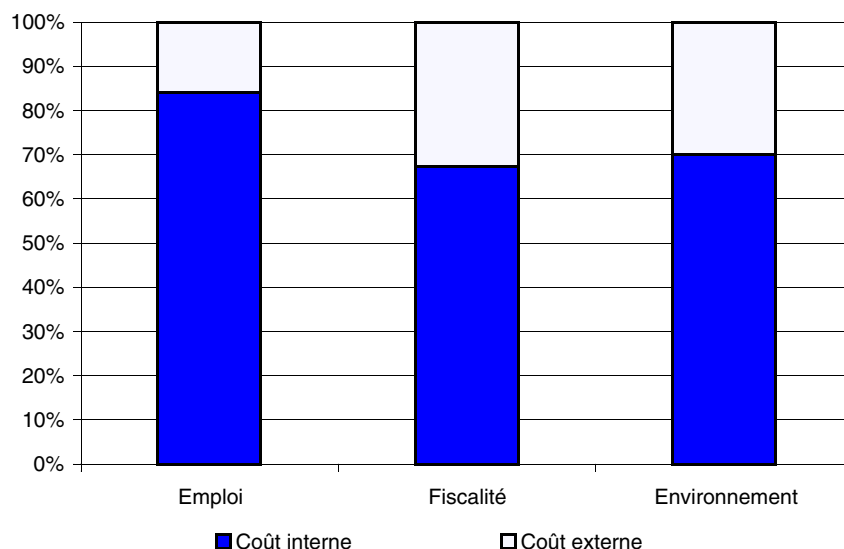
TABLEAU 4 - Répartition du coût total par type de réglementation

Type de réglementation	En % du coût total
Emploi	72,5 %
Fiscalité	17,4 %
Environnement	10,1 %

Les résultats sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

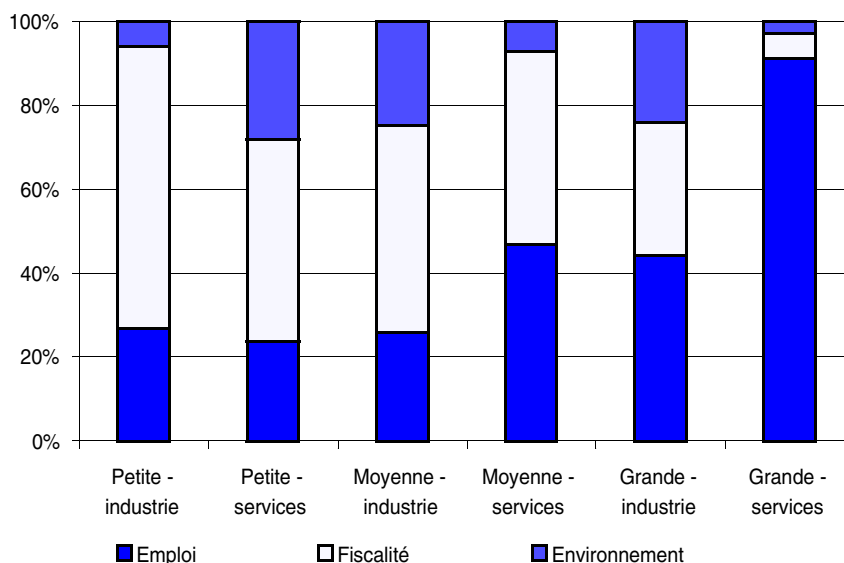
Le graphique 1 qui illustre la division du coût total en coût interne et en coût externe selon le domaine de réglementation, laisse apparaître que la part du coût interne est clairement plus importante que la part du coût externe, et cette constatation est vraie pour les trois catégories de réglementation.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

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



Le graphique 2 illustre l'importance relative de chaque catégorie de réglementation pour chacune des classes d'entreprises de l'échantillon. Si l'emploi génère la plus grande partie des charges administratives des grandes entreprises quel que soit leur secteur d'activité et des entreprises de taille moyenne du secteur des services, la fiscalité représente la source la plus importante des coûts administratifs pour les autres classes de l'échantillon. Ceci est évidemment lié au fait que les charges administratives en matière d'emploi dépendent du nombre de personnes employées. Quelle que soit la classe envisagée, l'environnement est la matière qui génère relativement le moins de charges administratives, à l'exception des petites entreprises du secteur des services pour lesquelles, c'est la réglementation en matière d'emploi qui génère la part la plus faible des charges administratives.

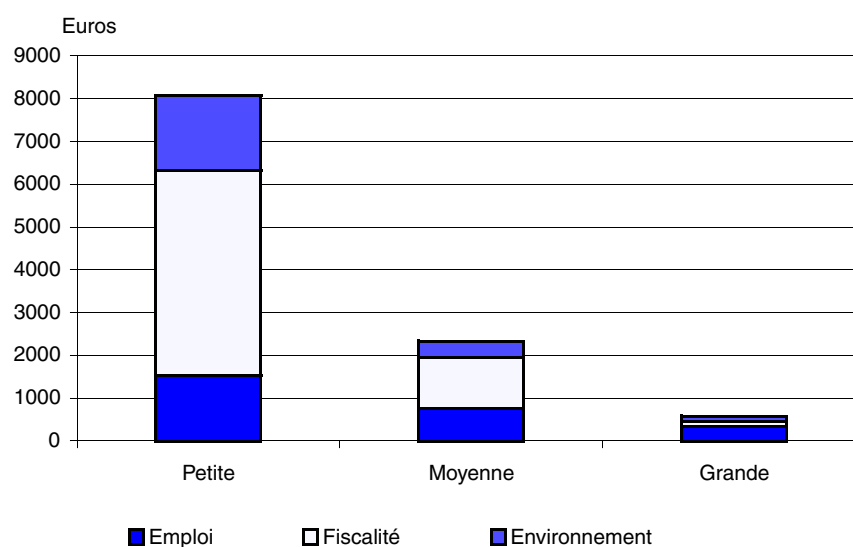
GRAPHIQUE 2 - Répartition des catégories de charges administratives par classe d'entreprises



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

La réglementation fiscale est celle qui génère la partie la plus importante du coût par employé aussi bien pour les petites entreprises que pour les moyennes. Par contre, ce sont les dispositions administratives en matière d'emploi qui génèrent la plus grande partie du coût par employé pour les grandes entreprises.

GRAPHIQUE 3 - Coût total moyen par employé (en euros) selon la taille des entreprises et le domaine de réglementation



Les résultats sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

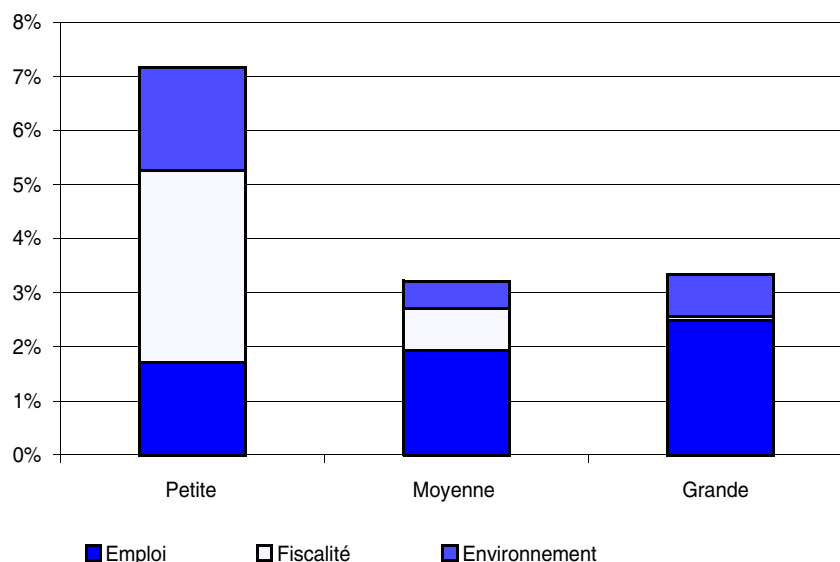
Le fait que les petites entreprises soient proportionnellement plus touchées par les charges administratives est encore davantage mis en évidence quand le coût administratif par employé est calculé non plus par an mais par heure prestée¹. Le montant de charges administratives, tel que déclaré dans l'enquête, entraîne un surcoût horaire de 4,20 euros pour les petites entreprises, de 1,21 euro pour les entreprises moyennes et de 0,30 euro pour les grandes entreprises.

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

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

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

GRAPHIQUE 4 - Coût total moyen en % du chiffre d'affaires selon la taille des entreprises et le domaine de réglementation



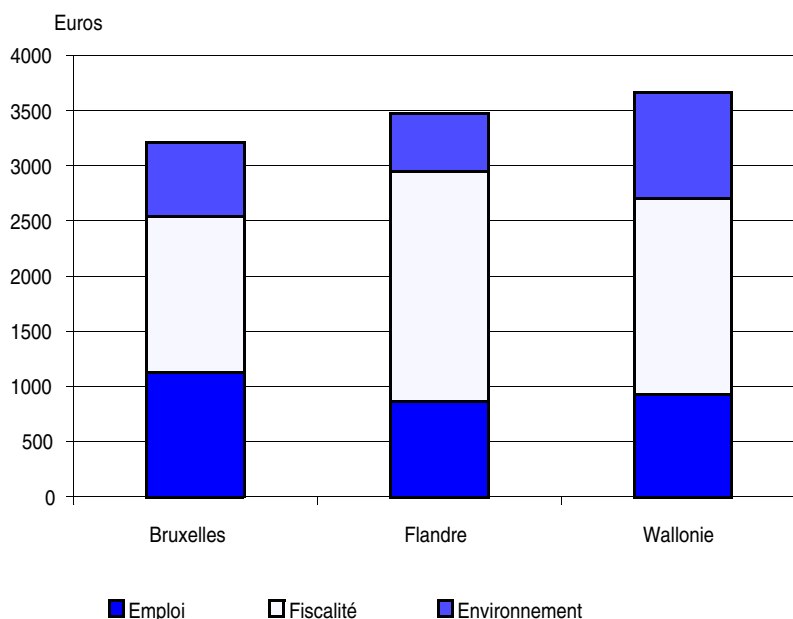
Les résultats sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

Il est aussi possible de répartir les réponses données par les entreprises selon les trois Régions du pays même s'il convient d'être prudent dans l'interprétation des résultats¹. En effet, la répartition par Région et par domaine réglementaire donne parfois un nombre d'entreprises assez restreint.

Le graphique 5 illustre la répartition du coût total moyen par travailleur selon la Région et le domaine de réglementation. Il en ressort que les entreprises de la Région wallonne sont celles qui disent supporter le coût total moyen par travailleur le plus élevé. Dans les trois régions, c'est la réglementation en matière fiscale qui génère la part la plus importante du coût total par travailleur. En Région flamande et bruxelloise, c'est la réglementation en matière environnementale qui génère la part la plus faible du coût total par travailleur alors qu'en Région wallonne, c'est la réglementation en matière d'emploi qui occupe cette position.

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

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

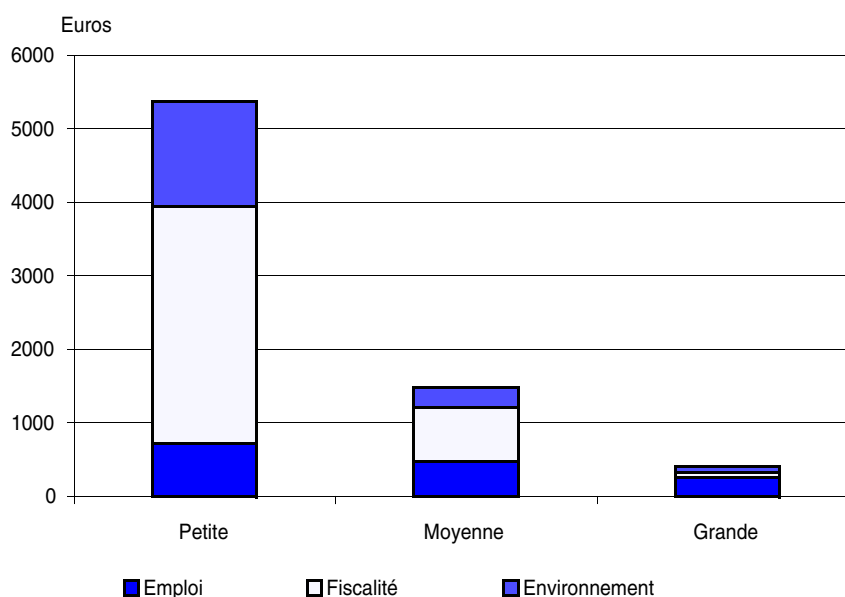


Les résultats sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

b. Le coût interne

Le coût interne représente le coût salarial des heures consacrées au sein de l'entreprise à se conformer aux exigences administratives. Le graphique 6 montre le coût interne estimé en euros pour les différentes catégories de réglementation et tailles d'entreprises. Le coût interne par travailleur est nettement plus élevé pour les petites entreprises que pour les autres entreprises. Cela s'explique par le fait qu'une grande partie des charges administratives n'est pas proportionnelle ni au nombre d'employés ni à l'ampleur de l'activité mesurée par le chiffre d'affaires.

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

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

Les résultats sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

c. Le coût externe

Le coût externe donne une estimation des dépenses annuelles des entreprises en services extérieurs nécessaires pour se conformer aux exigences administratives. Le tableau 5 contient l'estimation du coût externe pour les différentes tailles d'entreprises, exprimé en valeur absolue et en pour cent du chiffre d'affaires. En valeur absolue, ce sont évidemment les grandes entreprises qui ont les coûts externes les plus élevés. Mais en valeur relative, mesurée en pour cent du chiffre d'affaires, ce sont les petites entreprises qui subissent les coûts les plus importants.

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

	Petite	Moyenne	Grande
Coût externe en euros	7 095	25 100	165 832
Coût externe en % du C.A.	2,32 %	1,81 %	0,26 %
- Emploi	0,90 %	1,32 %	0,21 %
- Fiscalité	1,05 %	0,37 %	0,03 %
- Environnement	0,37 %	0,12 %	0,02 %

Les résultats sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

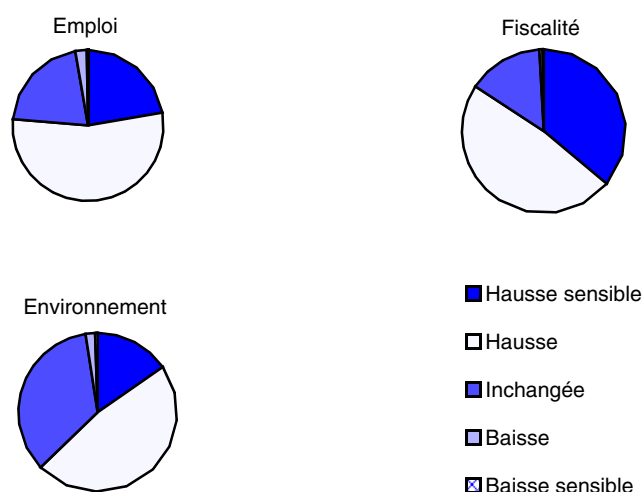
Une répartition du coût externe en pour cent du chiffre d'affaires peut aussi être effectuée selon le domaine réglementaire. Pour les entreprises de grande taille et de taille moyenne, la réglementation en matière d'emploi est celle qui génère le coût externe exprimé en pour cent du chiffre d'affaires le plus important. Pour les petites entreprises, la part la plus importante du coût externe en pour cent du

chiffre d'affaires est générée par la réglementation en matière fiscale, suivie de près par la réglementation en matière d'emploi.

d. Evolution du coût total des charges administratives

Les entreprises ont aussi été interrogées sur leur sentiment concernant l'évolution du coût total des procédures administratives au cours des deux dernières années (2001 et 2002). Quelle que soit leur taille, très peu d'entreprises ont exprimé le sentiment que les coûts administratifs avaient diminué ou même étaient restés inchangés, au cours de ces deux dernières années et cela quel que soit le domaine réglementaire envisagé.

GRAPHIQUE 7 - Evolution du coût des procédures administratives au cours des deux dernières années selon le domaine de réglementation telle que perçue par les entreprises



En ne tenant pas compte de la possibilité de réponse "sans opinion", 84 % des entreprises considèrent que les charges administratives liées à la réglementation fiscale ont augmenté ou fortement augmenté contre seulement 0,9 % qui estiment que ces charges ont plutôt diminué. Environ 76 % des entreprises ont exprimé le sentiment d'une augmentation de la charge administrative en matière d'emploi contre 2,8 % le sentiment d'une diminution de ces charges. Mais plus de 82 % des grandes entreprises ont exprimé le sentiment d'une hausse. 63 % des entreprises, et principalement celles de taille moyenne (75 %), estiment que les charges administratives en matière d'environnement ont augmenté au cours de ces deux dernières années. Ce sentiment est moins partagé par les entreprises de grande taille dont seulement 54 % expriment le sentiment d'une augmentation.

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

TABLEAU 6 - L'évolution des coûts administratifs au cours des deux dernières années telle que perçue par les entreprises selon le domaine réglementaire et la Région

	Environnement			Emploi			Fiscalité		
	Bruxelles	Flandre	Wallonie	Bruxelles	Flandre	Wallonie	Bruxelles	Flandre	Wallonie
Hausse sensible	13 %	12 %	24 %	20 %	19 %	31 %	23 %	39 %	35 %
Hausse	42 %	52 %	38 %	57 %	57 %	45 %	54 %	47 %	49 %
Inchangée	40 %	35 %	32 %	17 %	32 %	21 %	19 %	14 %	16 %
Diminution	3 %	1 %	4 %	5 %	2 %	3 %	2 %	1 %	0 %
Diminution sensible	2 %	0 %	2 %	2 %	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %

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

Un point commun à toutes les Régions est le sentiment généralisé parmi les entreprises d'une augmentation des charges administratives au cours des deux dernières années, quel que soit le domaine réglementaire considéré. En comparaison avec les autres domaines réglementaires, la réglementation environnementale est la matière pour laquelle le pourcentage le plus élevé d'entreprises estiment que les charges administratives sont restées inchangées (entre 30 et 40 % dans les trois Régions).

Il convient aussi de remarquer que, pour chacun des domaines réglementaires envisagés, des entreprises expriment le sentiment d'une (forte) diminution. Ce sentiment est davantage présent parmi les entreprises bruxelloises que parmi celles des deux autres Régions.

Il n'y a pas de différence significative entre Régions dans les pourcentages de réponses traduisant une (forte) augmentation des coûts administratifs de la réglementation en matière d'emploi. Par contre, de telles différences se marquent pour l'évolution des charges administratives en matière fiscale et d'environnement. Pour ces deux domaines, le pourcentage d'entreprises qui expriment le sentiment d'une (forte) augmentation est plus élevé en Flandre, et dans une moindre mesure en Wallonie, qu'à Bruxelles.

B. La qualité de la réglementation

1. Description

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

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

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

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

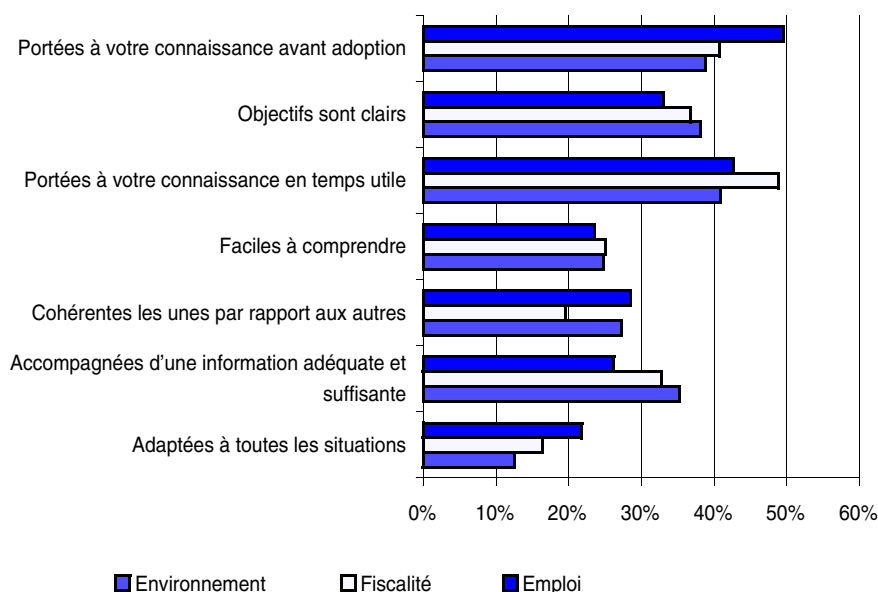
2. Les résultats

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

Par contre et quel que soit le domaine réglementaire considéré, la principale critique qui ressort des réponses des entreprises est le manque de flexibilité des réglementations pour s'adapter à toutes les situations. Avec des différences en intensité entre les domaines réglementaires, les entreprises se montrent aussi critiques vis-à-vis de la facilité à comprendre des réglementations, de leur cohérence et de l'information qui les accompagne (voir graphique 8).

Concernant les domaines réglementaires, aucun domaine ne domine les autres dans les réponses données par les entreprises. Ainsi, en ce qui concerne la fiscalité, 49 % des entreprises, soit le pourcentage le plus élevé parmi les trois domaines couverts, estiment que les réglementations sont portées à leur connaissance en temps utile pour s'y conformer mais elles ne sont plus que 19 % à apprécier leur cohérence contre 27 % en ce qui concerne l'environnement et 28 % en matière d'emploi.

GRAPHIQUE 8 - La qualité de la réglementation selon le domaine réglementaire - % des entreprises (entièrement) d'accord avec la proposition



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

Les petites entreprises expriment les critiques les plus sévères en matière de fiscalité alors que les entreprises de taille moyenne se montrent davantage critiques en matière d'environnement. Par contre, aucun domaine réglementaire ne se dégage clairement des réponses des grandes entreprises.

C. La qualité de l'administration

1. Description

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

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

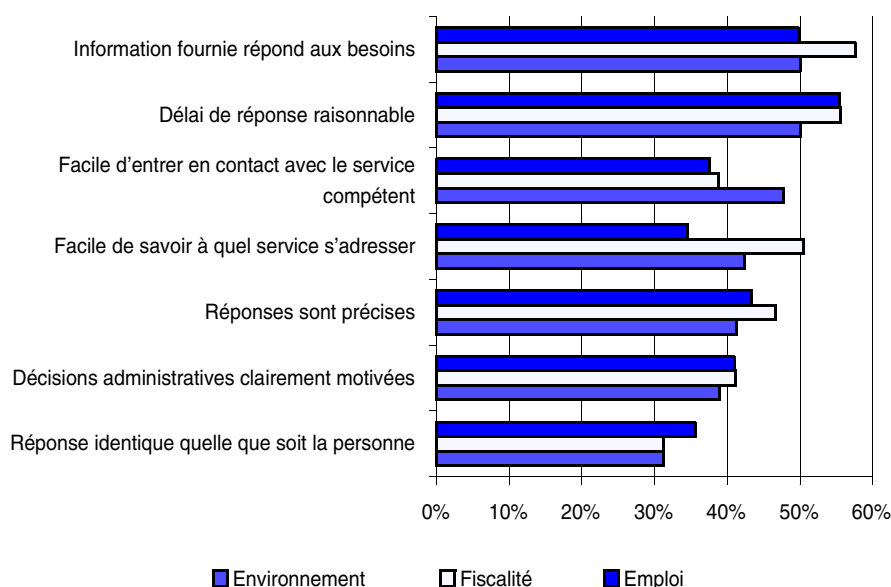
- il est facile de savoir à quel service s'adresser,
- il est facile d'entrer en contact avec le service compétent,
- l'administration donne des réponses précises,
- les décisions administratives sont clairement motivées,
- l'administration donne sa réponse dans un délai raisonnable,
- les réponses sont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

2. Les résultats

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

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

GRAPHIQUE 9 - La qualité des contacts avec l'administration selon le domaine réglementaire - % des entreprises (entièrement) d'accord avec la proposition



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

Les opinions les plus favorables concernent les contacts avec l'administration fiscale.

Les critiques les plus vives portent sur les contacts administratifs en matière d'environnement, comme en témoignent les pourcentages les plus bas atteints pour cinq des sept propositions. En particulier, les entreprises estiment que les réponses ne sont pas cohérentes d'un fonctionnaire à l'autre, que les décisions ne sont pas clairement motivées et que les réponses manquent de précision. Il convient aussi de souligner que la prise de contact avec l'administration chargée des réglementations en matière d'emploi est particulièrement problématique comme l'indique le très faible pourcentage des entreprises qui estiment que c'est facile de savoir à quel service s'adresser et d'entrer en contact avec le service compétent.

De façon générale, les grandes entreprises se montrent plus contentes de leurs contacts avec l'administration que les petites et moyennes entreprises.

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

1. Description

Les autorités belges prennent des mesures en vue de réduire les charges administratives pesant sur les entreprises. Ces mesures peuvent être classées en deux catégories : celles qui donnent l'orientation générale du processus de simplification administrative et celles qui représentent des actions concrètes de réduction de la charge administrative. Comme dans le cadre de l'enquête précédente (2000), cette enquête propose aux entreprises de prioriser cinq actions possibles. Deux nouvelles questions ont aussi été ajoutées par rapport à l'enquête 2000. La première question porte sur la connaissance, l'utilisation et la satisfaction des entreprises vis-à-vis d'applications électroniques destinées à simplifier les formalités administratives. La deuxième question s'enquiert auprès des entreprises de leur éventuelle connaissance de certains projets de réforme structurelle en matière de simplification administrative et si elles en sont partisans.

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

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

Les applications électroniques proposées au jugement des entreprises sont classées en deux groupes :

Les applications électroniques destinées à améliorer l'information :

- Portail fédéral,
- Fisconet,
- Information aux employeurs.

Les applications électroniques destinées à améliorer les transactions administratives :

- Finform,
- Déclaration TVA,
- Déclaration précompte professionnel,
- Dimona,
- Déclaration de chantier,
- Déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale.

Les projets proposés à l'approbation des entreprises sont les suivants :

- L'introduction d'un numéro unique d'identification,
- La création de guichets physiques centralisant les formalités administratives,
- L'introduction de la carte d'identité électronique munie de la signature digitale,
- L'introduction de moyens électroniques de paiement.

2. Les résultats¹

a. Priorités dans le processus de simplification administrative

En cohérence avec le volet qualitatif et quels que soient la taille, le secteur ou la Région de l'entreprise, l'amélioration des réglementations est vue, et de loin, comme la première priorité à donner au processus de simplification. Ce sont les entreprises wallonnes (avec plus de 60 %) qui semblent particulièrement sensibles à cette priorité, davantage que les entreprises bruxelloises (52 %) ou les entreprises flamandes (41 %).

La dynamisation de la politique d'information des administrations (accès plus aisé, structuré, ciblé, information complète...) est considérée par les entreprises, quelle que soit leur taille, comme la deuxième priorité à donner à la simplification administrative. Cependant, cette unanimité n'est pas visible au niveau régional : s'il s'agit bien de la deuxième priorité pour les entreprises flamandes (29 %) et bruxelloises (17 %), la dynamisation de la politique d'information arrive en dernière position pour les entreprises wallonnes (7 %).

TABLEAU 7 - % des entreprises qui trouvent la proposition prioritaire selon la taille

	Petite	Moyenne	Grande
Amélioration de la réglementation	47 %	47 %	47 %
Dynamisation de la politique d'information	17 %	25 %	23 %
Amélioration des contacts personnels	14 %	10 %	5 %
Diminution des délais de traitement et de réponse	10 %	8 %	9 %
Décisions clairement motivées	12 %	10 %	16 %

La troisième priorité pour les petites entreprises est l'amélioration des contacts avec les agents administratifs alors qu'il s'agit de la dernière priorité pour les grandes entreprises (5 %) qui préfèrent des décisions clairement motivées. Les entreprises de taille moyenne ont clairement une position intermédiaire entre ces deux groupes puisqu'elles placent quasi sur le même pied la motivation des décisions et l'amélioration des contacts.

b. Perception des applications électroniques de simplification administrative

Globalement, les applications électroniques en matière de simplification administrative sont d'autant mieux connues que l'entreprise est de grande taille. D'un point de vue régional, les entreprises bruxelloises sont plus au courant de ces applications que leurs homologues flamandes et wallonnes. Deux applications font cependant exception à cette règle : Dimona et la déclaration de chantier sont davantage connues en Wallonie.

Parmi les applications destinées à améliorer l'information, c'est le portail fédéral qui est la plus connue des entreprises, quelle que soit leur taille.

1. Les pourcentages présentés dans les différents tableaux et graphiques ne tiennent pas compte des non-réponses ou des réponses "sans opinion".

TABLEAU 8 - % des entreprises qui déclarent connaître l'application électronique selon la taille

Application électronique	Petite	Moyenne	Grande
INFORMATION			
Portail fédéral	36 %	67 %	88 %
Fisconet	29 %	39 %	63 %
Information aux employeurs	26 %	35 %	48 %
TRANSACTION			
Finform	18 %	22 %	38 %
Déclaration TVA	64 %	85 %	74 %
Déclaration précompte professionnel	44 %	57%	63 %
Dimona	64 %	87 %	85 %
Déclaration de chantier	16 %	23 %	25 %
Déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale	28 %	45 %	69 %

Un certain nombre d'applications électroniques en matière de transaction sont bien connues par les entreprises quelle que soit leur taille. Ainsi, la déclaration TVA et Dimona sont connues par une large majorité d'entreprises. La déclaration de précompte professionnel est aussi relativement bien connue. A l'opposé, la déclaration de chantier et Finform sont nettement moins connus par les entreprises. Enfin, la déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale n'est pas très connue par les petites entreprises mais sa connaissance augmente avec la taille de l'entreprise.

TABLEAU 9 - % des entreprises connaissant l'application électronique qui déclarent l'utiliser selon la taille

Application électronique	Petite	Moyenne	Grande
INFORMATION			
Portail fédéral	47 %	70 %	83 %
Fisconet	44 %	51 %	62 %
Information aux employeurs	63 %	65 %	79 %
TRANSACTION			
Finform	36 %	42 %	59 %
Déclaration TVA	43 %	34 %	41 %
Déclaration précompte professionnel	41 %	37%	45 %
Dimona	65 %	79 %	88 %
Déclaration de chantier	48 %	45 %	37 %
Déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale	50 %	52 %	74 %

Comme l'illustre le tableau 9, l'utilisation des applications électroniques améliorant l'information augmente en fonction de la taille de l'entreprise. Cette constatation n'est cependant pas vérifiée dans le cas des applications électroniques destinées à améliorer les transactions.

L'application la plus utilisée est Dimona quelle que soit la taille d'entreprise ou la Région considérée. En effet, 84 % des entreprises wallonnes, 72 % des entreprises bruxelloises et 76 % des entreprises flamandes qui connaissent Dimona, l'utilisent.

TABLEAU 10 - % des entreprises connaissant l'application qui s'en déclarent satisfaites selon la taille

Application électronique	Petite	Moyenne	Grande
INFORMATION			
Portail fédéral	69 %	80 %	82 %
Fisconet	77 %	81 %	80 %
Information aux employeurs	75 %	75 %	75 %
TRANSACTION			
Finform	82 %	56 %	68 %
Déclaration TVA	72 %	73 %	74 %
Déclaration précompte professionnel	58 %	77%	80 %
Dimona	70 %	85 %	66 %
Déclaration de chantier	77 %	61 %	64 %
Déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale	50 %	54 %	46 %

Les entreprises qui connaissent les applications électroniques en sont généralement contentes même si leur degré de satisfaction varie en fonction de leur taille et de l'application considérée¹. Les niveaux de satisfaction les plus élevés sont atteints pour les applications électroniques en matière d'information. La seule exception est constituée par les petites entreprises dont "seulement" 69 % sont satisfaites du portail fédéral.

Le niveau de satisfaction le plus bas est lié à la déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale pour toutes les entreprises quelle que soit leur taille, mais en particulier, pour les grandes entreprises (avec seulement 46 % de satisfaites). Seulement 58 % des petites entreprises sont satisfaites de la déclaration de précompte professionnel et 56 % des entreprises de taille moyenne sont satisfaites de Finform alors que les autres catégories d'entreprises affichent des niveaux de satisfaction plus élevés.

Aucune tendance claire n'apparaît au niveau régional. En général, les entreprises des trois Régions sont raisonnablement satisfaites des applications électroniques. La déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale constitue l'exception en ne satisfaisant pas les entreprises quelle que soit la Région considérée.

Il n'y a aucune application électronique pour laquelle toutes les catégories d'entreprises sont unanimement très satisfaites.

c. Evaluation des projets de réforme structurelle

Il ressort du tableau 11 que la création de guichets physiques est le projet le moins connu des entreprises, quelle que soit leur taille. A l'opposé, le projet le plus connu est l'introduction de moyens électroniques de paiement avec plus de 75 % des entreprises qui le connaissent. Plus de la moitié des entreprises connaissent aussi le projet de carte d'identité électronique munie de la signature digitale.

Comme cela était le cas pour les applications électroniques, le pourcentage d'entreprises qui connaissent les projets de réforme augmente avec la taille des entreprises. C'est l'introduction du numéro unique d'entreprise qui enregistre les

1. Il convient cependant de noter que le nombre de réponses est parfois assez limité.

écarts les plus importants selon la taille des entreprises : 37 % des petites entreprises contre 85 % des grandes entreprises connaissent ce projet.

Au niveau régional, ce sont les entreprises bruxelloises qui connaissent en plus grand nombre les différents projets, à l'exception des moyens électroniques de paiement qui sont mieux connus des entreprises flamandes. A l'opposé, les entreprises wallonnes sont celles qui connaissent le moins les projets, à l'exception des guichets physiques que seulement 44 % des entreprises flamandes connaissent.

TABLEAU 11 - % des entreprises qui déclarent connaître le projet selon la taille

Projets	Petite	Moyenne	Grande
Numéro unique d'identification	37 %	59 %	85 %
Guichets physiques pour les formalités administratives	35 %	46 %	66 %
Carte d'identité électronique munie d'une signature digitale	54 %	75 %	87 %
Moyens électroniques de paiement	77 %	77 %	89 %

Les entreprises ont aussi été interrogées sur leur soutien aux différents projets indépendamment de leur connaissance des projets proposés. La majorité des entreprises se montrent partisans des projets cités. Les petites et moyennes entreprises affichent le soutien le plus fort au projet de numéro unique d'identification alors que les grandes entreprises soutiennent davantage l'introduction de moyens électroniques de paiement.

Quelle que soit la Région considérée, le numéro unique d'identification est le projet le plus soutenu suivi par l'introduction des moyens électroniques de paiement. Il est à noter que les pourcentages de partisans en fonction des différents projets sont très proches d'une Région à l'autre.

TABLEAU 12 - % des entreprises qui soutiennent le projet selon la taille

Projets	Petite	Moyenne	Grande
Numéro unique d'identification	90 %	96 %	88 %
Guichets physiques pour les formalités administratives	80 %	85 %	80 %
Carte d'identité électronique munie d'une signature digitale	73 %	82 %	88 %
Moyens électroniques de paiement	81 %	81 %	95 %

E. Conclusion

De l'enquête, et donc selon l'estimation des entreprises, il ressort que les charges administratives pesant sur les entreprises belges pour l'année 2002 représentent 2,4 % du PIB dont la plus grande partie incombe aux petites entreprises. Parmi les trois domaines réglementaires envisagés, c'est l'emploi qui génère la part la plus importante du coût total des charges administratives, et l'environnement qui génère la part la plus faible de ce coût total. Les entreprises de la Région wallonne sont celles qui disent supporter, en moyenne, le coût total le plus élevé. Dans les trois Régions, ce sont les coûts administratifs liés à la législation fiscale qui sont les plus élevés.

Quels que soient leur secteur d'activité et leur taille, les entreprises estiment dans leur grande majorité que les charges administratives ont augmenté au cours des deux dernières années pour tous les domaines réglementaires envisagés. Le domaine pour lequel le pourcentage d'entreprises déclarant des charges administratives constantes sur les deux dernières années est le plus élevé est l'environnement et cela pour les trois Régions du pays.

Au niveau qualitatif, les entreprises se montrent plus satisfaites par l'administration que par les réglementations, quel que soit le domaine réglementaire envisagé. Concernant les réglementations, les entreprises se montrent plutôt satisfaites de la publicité donnée aux réglementations. Par contre, leur principale critique porte sur le manque de flexibilité des réglementations qui ne leur permet pas de s'adapter à toutes les situations. Concernant les contacts avec l'administration, la majorité des entreprises estiment que l'information fournie par l'administration répond à leurs besoins et que celle-ci est donnée dans un délai raisonnable. Par contre, elles se montrent majoritairement critiques par rapport à la cohérence des réponses en fonction de la personne contactée. Les entreprises se montrent les plus positives concernant leurs contacts avec l'administration fiscale.

Selon les entreprises, l'amélioration des réglementations est la priorité qui devrait être donnée au processus de simplification administrative. Les applications électroniques destinées à soutenir le processus de simplification sont d'autant mieux connues que la taille de l'entreprise est grande. Le portail fédéral est l'application en matière d'information la mieux connue des entreprises alors que la déclaration TVA et Dimona sont les applications électroniques de transaction avec l'administration connues par une majorité d'entreprises. Dimona est aussi l'application la plus utilisée par les entreprises quelle que soit leur taille.

Les entreprises qui connaissent les applications électroniques en sont généralement contentes. Leur satisfaction varie cependant en fonction de leur taille et de l'application considérée.

Parmi les projets de réforme structurelle proposés aux entreprises, l'introduction de moyens électroniques de paiement est le projet le plus connu. Le projet qui recueille le plus grand soutien de la part des petites et moyennes entreprises est le numéro unique d'identification alors que les grandes entreprises sont davantage favorables à l'introduction de moyens électroniques de paiement.



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

Sur base de l'enquête menée auprès d'un échantillon représentatif, les charges administratives pesant sur les indépendants belges ont été estimées pour l'année 2002. De nouveau, une distinction est opérée entre un volet quantitatif consacré à l'estimation du coût des charges administratives et un volet qualitatif analysant la perception de la qualité de la réglementation et de l'administration en charge de la réglementation. Enfin, la dernière partie présente la perception par les indépendants des initiatives récentes ou prévues en matière de simplification administrative et de gouvernement électronique.

A. Le coût des formalités administratives

1. Description

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

2. Les résultats

a. Le coût total

Le tableau 13 présente les résultats de l'estimation du coût total des charges administratives en matière fiscale et environnementale incombant aux indépendants en Belgique. Sur base de l'enquête, les charges administratives pesant sur les indépendants en 2002 sont estimées à 2,66 milliards d'euros, soit

1,02 % du PIB. Ce coût total provient à près de 69 % de coûts internes et, dans une moindre mesure (31 %), des coûts externes.

TABLEAU 13 - Coût total des procédures administratives pour les indépendants en 2002

Nombre d'indépendants	Type de coût	En milliards d'euros	En % du PIB
403 578	Coût total (intervalle de confiance) ^a	2,66 (1,9 - 3,4)	1,02 % (0,7 % - 1,3 %)
	Coût interne	1,82	0,70 %
	Coût externe	0,84	0,32 %

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

Etant donné le grand nombre d'indépendants appartenant au secteur des services¹, ce secteur supporte la plus grande partie du coût total des charges administratives (plus de 70 %). Il est suivi par le secteur de l'agriculture avec 12,8 % et le secteur de la construction avec près de 12 % du total des charges administratives. L'ensemble des indépendants du secteur de l'industrie n'intervient que pour 5 % du coût administratif total.

TABLEAU 14 - Répartition du coût total par secteur et par type de coût

Secteur	Coût total (en milliards euros)	En % du coût total	Type de coût	En milliards euros
Agriculture, pêche	0,34	12,82 %	Coût interne	0,23
			Coût externe	0,11
Industrie	0,13	5,00 %	Coût interne	0,09
			Coût externe	0,04
Construction	0,31	11,57 %	Coût interne	0,24
			Coût externe	0,07
Services	1,88	70,60 %	Coût interne	1,27
			Coût externe	0,61

La répartition du coût total en fonction des domaines de réglementation (tableau 15) montre clairement que les charges administratives générées par la réglementation en matière fiscale sont de loin beaucoup plus lourdes que celles générées par la réglementation environnementale. Ces dernières ne représentent que 23 % du coût total des procédures administratives.

TABLEAU 15 - Répartition du coût total selon le domaine réglementaire

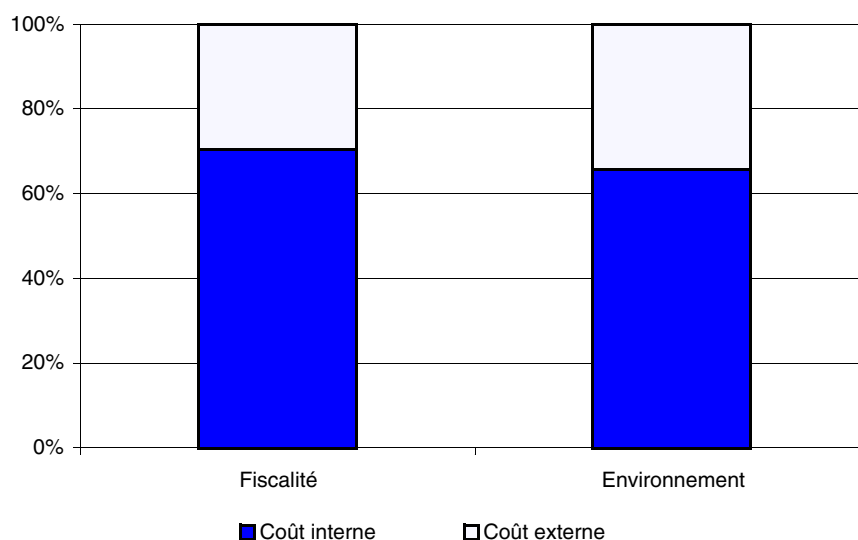
Réglementation	En % du coût total
Fiscalité	77 %
Environnement	23 %

Les résultats sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

1. 71 % de la population totale des indépendants se trouvent dans le secteur des services, 14 % dans le secteur agricole, 5 % dans l'industrie et 11 % dans la construction.

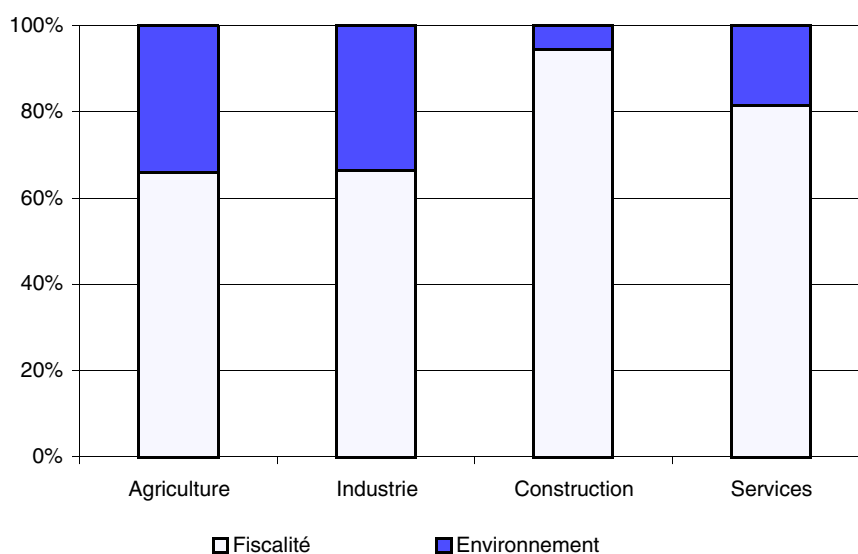
La répartition du coût total entre coût interne et coût externe selon le domaine réglementaire, comme illustrée par le graphique 10, montre clairement que la part du coût interne dans le coût total est beaucoup plus grande que la part du coût externe. Cette constatation vaut pour les deux domaines réglementaires étudiés.

GRAPHIQUE 10 - Répartition du coût interne et externe selon le domaine réglementaire



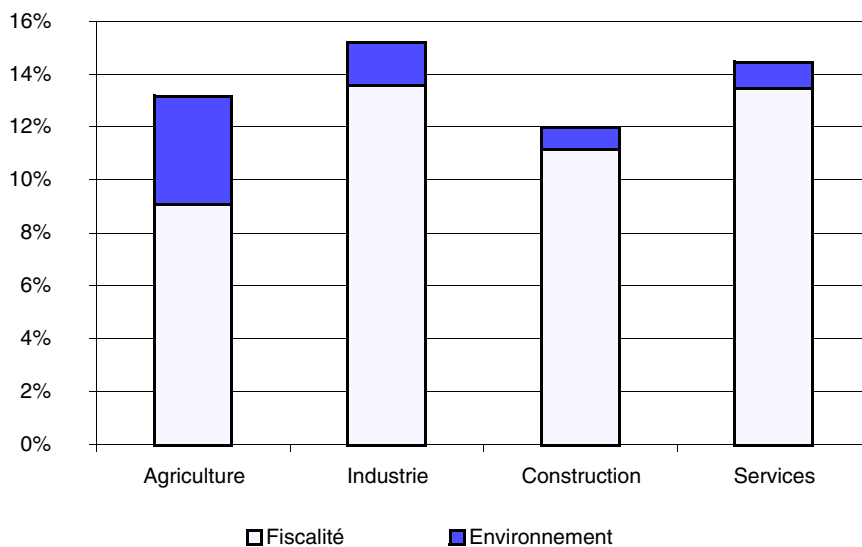
Le graphique 11 montre l'importance relative des deux domaines réglementaires pour chacune des classes de l'échantillon. Il y apparaît clairement que les coûts administratifs générés par la fiscalité sont supérieurs aux coûts administratifs dus à la réglementation environnementale pour tous les secteurs d'activité. Les secteurs agricole et industriel se caractérisent cependant par des coûts plus importants dans le domaine de la réglementation en matière d'environnement : près de 35 % du coût total pour les secteurs agricole et industriel contre 6 % pour la construction et 19 % pour les services.

GRAPHIQUE 11 - Répartition du coût total des charges administratives selon le domaine réglementaire et le secteur d'activité



Les indépendants du secteur de l'industrie présentent le coût total moyen, mesuré en pourcentage du chiffre d'affaires, le plus élevé (voir graphique 12). Ce coût est principalement lié aux charges administratives fiscales. Cette constatation est aussi valable pour les indépendants des autres secteurs d'activité, à l'exception des agriculteurs pour qui les charges administratives environnementales représentent aussi une part importante du coût total mesuré en pour cent du chiffre d'affaires.

GRAPHIQUE 12 - Coût total moyen en % du chiffre d'affaires selon le domaine réglementaire et le secteur d'activité



Les résultats sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

Au niveau des entreprises, un coût moyen par employé a été calculé et est présenté au graphique 3. Ce calcul montre que les petites entreprises supportent un coût moyen d'environ 8 060 euros. Le coût moyen par employé est le même que le coût moyen total dans le cas des indépendants puisque ces derniers n'ont pas d'employé. Quel que soit le secteur d'activité, ce coût moyen est plus faible que celui des petites entreprises. En effet, il varie de 5 995 euros pour les indépendants du secteur agricole à 7 385 euros pour les indépendants de l'industrie en passant par 6 565 euros pour les indépendants du secteur des services et 7 190 euros pour ceux du secteur de la construction.

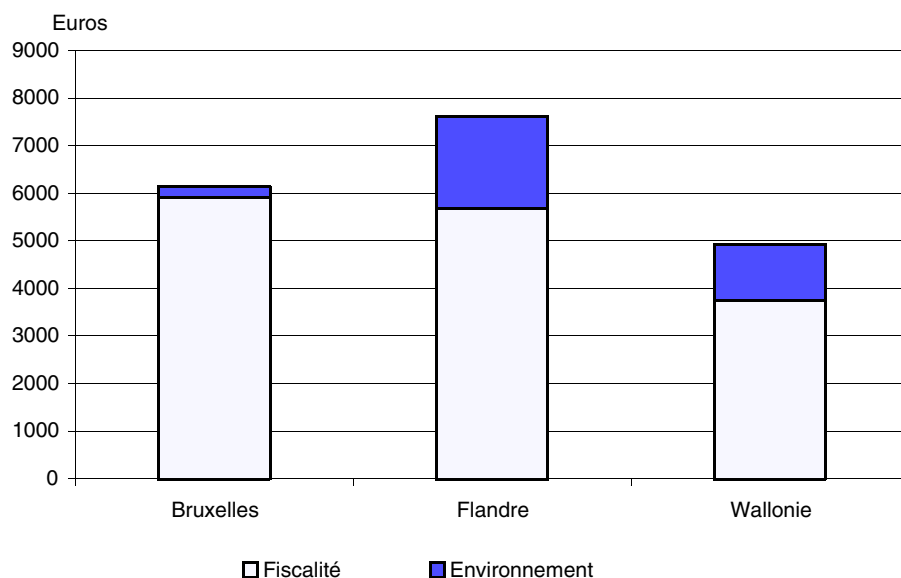
Les réponses des indépendants peuvent aussi être analysées par Région. Comme dans le cas des entreprises, il convient de se montrer prudent lors de l'interprétation de ces résultats. En effet, la répartition des réponses en fonction du domaine réglementaire et de la Région peut conduire à un nombre de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

Le graphique 13 présente le coût total moyen selon la Région et le domaine réglementaire. Il apparaît clairement que ce sont les indépendants flamands qui supportent le coût total moyen le plus élevé, suivis par les indépendants bruxellois et enfin, par les indépendants wallons.

Dans les trois Régions, le coût total est principalement causé par la réglementation en matière fiscale. La partie très faible du coût moyen due à la réglementation

environnementale à Bruxelles, s'explique, en partie, par le nombre très limité d'indépendants du secteur agricole dans cette Région.

GRAPHIQUE 13 - Coût total moyen (en euros) selon le domaine réglementaire et la Région



Les résultats sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

b. Le coût interne

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

Le tableau 16 reprend l'estimation des dépenses internes moyennes qui sont supportées par les indépendants au cours d'une année. En valeur absolue, le coût interne est le plus élevé pour les indépendants du secteur de la construction. En pour cent du chiffre d'affaires, le coût interne est, par contre, le plus élevé pour les indépendants du secteur de l'industrie.

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

TABLEAU 16 - Dépenses internes annuelles moyennes selon le secteur d'activité et le domaine réglementaire - en valeur absolue et en % du chiffre d'affaires

	Agriculture	Industrie	Construction	Services
Coût interne moyen - en euros	3 976	4 842	5 562	4 438
Coût interne moyen - en % du chiffre d'affaires	9,28 %	10,89 %	8,35 %	9,17 %
- Fiscalité	6,69 %	9,65 %	7,75 %	8,42 %
- Environnement	2,59 %	1,24 %	0,59 %	0,75 %

Les résultats sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

c. Le coût externe

Comme déjà mentionné, le coût externe est une estimation des dépenses annuelles de l'indépendant en achat de services extérieurs nécessaires pour se conformer aux exigences administratives. Le tableau 17 présente une estimation du coût externe moyen selon le secteur d'activité des indépendants et le domaine réglementaire, en valeur absolue et en pour cent du chiffre d'affaires. En valeur absolue, ce sont les indépendants du secteur de l'industrie qui supportent les coûts externes moyens les plus élevés. En pourcentage du chiffre d'affaires, ce sont les indépendants du secteur des services qui supportent le coût externe le plus élevé. En analysant la répartition du coût externe selon le domaine réglementaire, il apparaît clairement que ce sont les charges administratives liées à la fiscalité qui génèrent la plus grande partie de ce coût mesuré en pour cent du chiffre d'affaires, et cela quel que soit le secteur d'activité envisagé.

TABLEAU 17 - Coût externe annuel moyen selon le secteur d'activité et le domaine réglementaire - en valeur absolue et en % du chiffre d'affaires

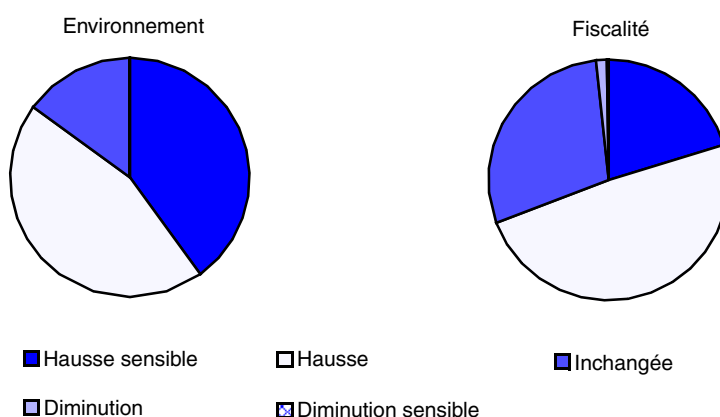
	Agriculture	Industrie	Construction	Services
Coût externe moyen - en euros	2 019	2 542	1 628	2 127
Coût externe moyen - en % du chiffre d'affaires	3,90 %	4,29 %	3,64 %	5,27 %
- Fiscalité	2,38 %	3,91 %	3,41 %	5,01 %
- Environnement	1,51 %	0,38 %	0,23 %	0,26 %

Les résultats sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

d. Evolution du coût total des charges administratives

Les indépendants ont aussi été interrogés sur leur opinion concernant l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années (2001 et 2002). Presque aucun indépendant de l'échantillon n'a exprimé le sentiment d'une diminution des charges administratives quel que soit le secteur d'activité et le domaine réglementaire considéré, à l'exception de la fiscalité, domaine pour lequel un très faible pourcentage des indépendants (1,6 %) estime qu'il y a eu une diminution des charges administratives.

GRAPHIQUE 14 - Evolution du coût des procédures administratives au cours des deux dernières années selon le domaine réglementaire, telle que perçue par les indépendants



Sans tenir compte des “sans opinion”, les indépendants pensent que la hausse des charges administratives est principalement visible dans le domaine de l’environnement. Ce sentiment est partagé par les indépendants, quel que soit leur secteur d’activité, mais ce sont essentiellement les indépendants du secteur agricole qui expriment en plus grand nombre (91 %) le sentiment d’une hausse (sensible) des charges administratives liées à la réglementation environnementale. En examinant plus en détail la répartition sectorielle des réponses, il apparaît que le pourcentage d’indépendants qui pensent que les charges ont (fortement) augmenté, est le plus faible dans le secteur de l’industrie et quel que soit le domaine réglementaire considéré.

Les opinions des indépendants concernant l’évolution des charges administratives au cours des deux dernières années peuvent aussi être analysées du point de vue des trois Régions (tableau 18).

TABLEAU 18 - L’évolution des charges administratives au cours des deux dernières années, telle que perçue par les indépendants selon le domaine réglementaire et la Région

	Fiscalité			Environnement		
	Bruxelles	Flandre	Wallonie	Bruxelles	Flandre	Wallonie
Hausse sensible	17 %	19 %	23 %	21 %	46 %	31 %
Hausse	59 %	47 %	50 %	63 %	39 %	53 %
Inchangée	24 %	32 %	25 %	17 %	14 %	16 %
Baisse	0 %	2 %	1 %	0 %	0 %	0 %
Baisse sensible	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

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

Pour les trois Régions et quel que soit le domaine réglementaire, les indépendants expriment majoritairement le sentiment d’une augmentation, même si l’ampleur de cette majorité varie d’une Région à l’autre et d’un domaine réglementaire à l’autre. Concernant les charges administratives liées à l’environnement, le pourcentage d’indépendants qui exprime le sentiment d’une hausse (sensible) est quasi identique entre les Régions (84 % en Wallonie et à Bruxelles et 85 % en Flan-

dre), mais le pourcentage d'indépendants exprimant le sentiment d'une hausse sensible est surtout élevé en Flandre. Par contre, la dispersion du pourcentage des indépendants qui exprime une hausse (sensible) est plus marquée en ce qui concerne la fiscalité : 66 % des indépendants flamands contre 73 % des indépendants wallons et 76 % des indépendants bruxellois estiment que les charges administratives ont (fortement) augmenté au cours des deux dernières années.

La fiscalité est le seul domaine réglementaire pour lequel des indépendants flamands et wallons estiment que les charges administratives ont diminué.

B. La qualité de la réglementation

1. Description

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

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

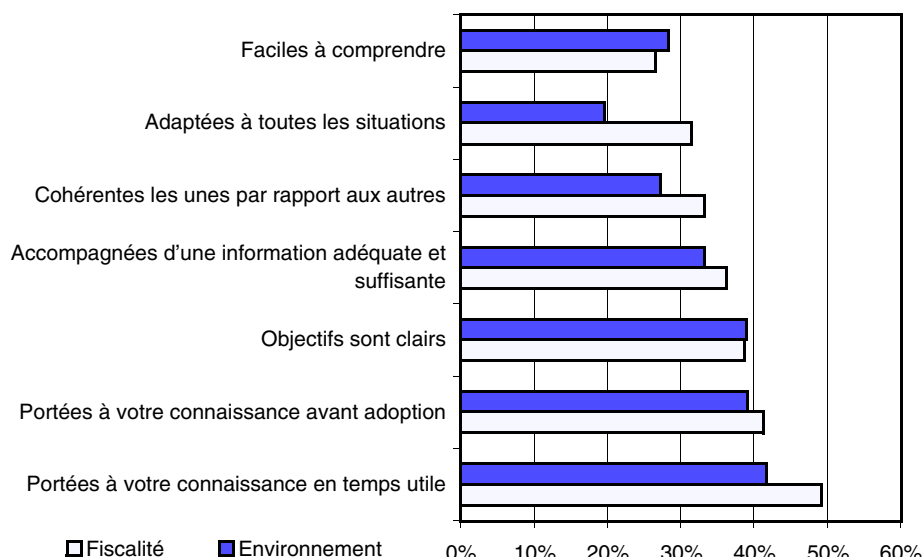
2. Les résultats

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

Leur principale critique porte sur la difficulté de compréhension des réglementations dans les deux domaines réglementaires envisagés. Les indépendants reprochent aussi aux réglementations, et en particulier à celles du domaine environnementale, leur incapacité à s'adapter à toutes les situations. Enfin, les indépendants reprochent aux réglementations de manquer de cohérence les unes par rapport aux autres. En général, les indépendants se montrent relativement plus critiques vis-à-vis des réglementations en matière d'environnement qu'en matière fiscale.

Les indépendants partagent la même vision de la qualité des réglementations, quel que soit leur secteur d'activité. Ce sont, cependant, les indépendants du secteur agricole qui se montrent les plus critiques vis-à-vis de la plupart des aspects de la réglementation fiscale et environnementale.

GRAPHIQUE 15 - La qualité de la réglementation selon le domaine réglementaire - % des indépendants (entièrement) d'accord avec la proposition



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

C. La qualité de l'administration

1. Description

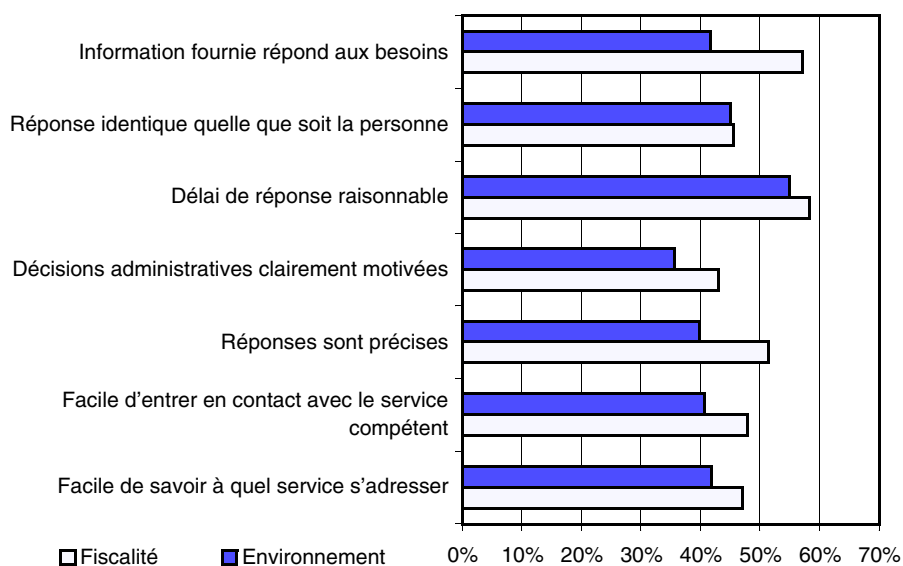
Comme pour les entreprises, les indépendants ont été interrogés sur leur opinion concernant la qualité de leurs contacts avec l'administration en matière de réglementation fiscale et environnementale. Concrètement, ils pouvaient choisir de se positionner de "entièrement d'accord" à "entièrement pas d'accord"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

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

2. Les résultats

Comme les entreprises, les indépendants expriment un plus grand niveau de satisfaction concernant la qualité de l'administration que concernant la qualité de la réglementation.

GRAPHIQUE 16 - La qualité des contacts avec l'administration selon le domaine réglementaire - % des indépendants (entièrement) d'accord avec la proposition



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

Quel que soit le domaine réglementaire envisagé, les indépendants estiment majoritairement qu'ils obtiennent l'information demandée dans un délai qu'ils jugent raisonnable. En ce qui concerne la réglementation fiscale et dans une moindre mesure la réglementation environnementale, les indépendants estiment que l'information fournie répond à leurs besoins et que les réponses données sont précises.

Leur principale critique porte sur le fait que les décisions de l'administration ne sont pas toujours clairement motivées. Dans une moindre mesure, ils reprochent aussi un manque de cohérence dans les réponses qui ne sont pas identiques quelle que soit la personne contactée au sein de l'administration.

Globalement, les indépendants apparaissent plus satisfaits de leurs contacts avec l'administration en matière fiscale qu'en matière environnementale.

Ce sont les indépendants du secteur des services qui sont les plus insatisfaits de leurs contacts avec l'administration de l'environnement et les plus satisfaits de leurs contacts avec l'administration fiscale.

D. Perception du processus de simplification administrative

1. Description

De façon identique à l'enquête s'adressant aux entreprises, l'enquête envoyée aux indépendants leur demande leur avis à la fois sur les actions qu'ils jugent prioritaires pour orienter le processus de simplification administrative, sur des applications électroniques destinées à simplifier les formalités administratives et sur certaines réformes structurelles envisagées. Pour ce faire, les indépendants ont été invités à classer cinq priorités potentielles pour le processus de simplification, à donner leur opinion sur neuf applications électroniques de simplification et enfin, à manifester leur accord ou désaccord avec quatre projets de réforme.

2. Les résultats¹

a. Priorités dans le processus de simplification administrative

A l'exception du secteur de la construction, la mesure prioritaire du point de vue des indépendants, quelle que soit leur Région, est l'amélioration des réglementations. Cette mesure est également qualifiée de priorité numéro un par les entreprises.

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

TABEAU 19 - % des indépendants qui trouvent la proposition prioritaire selon le secteur d'activité

	Agriculture	Industrie	Construction	Services
Amélioration de la réglementation	42 %	40 %	26 %	41 %
Dynamisation de la politique d'information	24 %	26 %	27 %	29 %
Amélioration des contacts personnels	9 %	13 %	12 %	16 %
Diminution des délais de traitement et réponse	10 %	11 %	11 %	8 %
Décisions clairement motivées	15 %	9 %	24 %	5 %

La troisième priorité pour les indépendants du secteur agricole et de la construction est donnée aux décisions clairement motivées alors que les indépendants des deux autres secteurs préfèrent donner la priorité à l'amélioration des contacts personnels avec les agents administratifs. Pour les indépendants des secteurs de l'agriculture, de l'industrie et des services, vient ensuite la diminution des délais de traitement des dossiers et des délais de réponse alors que pour les indépendants de la construction, une amélioration des contacts personnels avec les fonctionnaires est plus importante.

1. Les pourcentages présentés dans les différents tableaux et graphiques ne tiennent pas compte des non-réponses ou des réponses "sans opinion".

Quelle que soit la Région considérée, les indépendants placent en deuxième priorité la dynamisation de la politique d'information qui obtient, chez les indépendants bruxellois, le même score que l'amélioration des contacts personnels. Pour les indépendants flamands, la priorité suivante est la motivation claire des décisions alors qu'il s'agit de la diminution des délais de traitement et de réponse pour les indépendants wallons.

b. Perception des applications électroniques de simplification administrative

Les applications électroniques de simplification liées à l'amélioration de l'information disponible sont finalement assez mal connues par les indépendants, en particulier ceux du secteur agricole. L'initiative la plus connue est l'existence d'un portail fédéral. Au niveau régional, ce sont les indépendants bruxellois qui sont les plus nombreux à être au courant des applications électroniques en matière d'information.

TABLEAU 20 - % des indépendants qui déclarent connaître l'application électronique selon le secteur d'activité

Application électronique	Agriculture	Industrie	Construction	Services
INFORMATION				
Portail fédéral	10 %	32 %	18 %	39 %
Fisconet	5 %	22 %	13 %	19 %
Information aux employeurs	8 %	21 %	15 %	21 %
TRANSACTION				
Finform	2 %	8 %	6 %	9 %
Déclaration TVA	51 %	59 %	52 %	59 %
Déclaration précompte professionnel	31 %	38 %	34 %	32 %
Dimona	5 %	20 %	18 %	24 %
Déclaration de chantier	2 %	11 %	15 %	10 %
Déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale	12 %	20 %	15 %	13 %

Les applications électroniques liées à la simplification des transactions avec l'administration sont globalement mieux connues que celles liées à l'information. C'est la déclaration TVA qui est la plus connue avec plus de la moitié des indépendants tous secteurs d'activité et toutes régions confondus qui déclarent connaître cette mesure, suivie par la déclaration de précompte professionnel. L'application électronique la moins connue des indépendants, quel que soit le secteur d'activité et pour les régions flamande et wallonne, est Finform alors que pour les indépendants bruxellois, il s'agit de la déclaration de chantier.

Ce sont les indépendants du secteur agricole qui sont les moins au courant des applications électroniques existantes, quelle que soit l'application considérée, et les indépendants des secteurs de l'industrie et des services les plus conscients des applications électroniques en la matière. Aucune Région ne compte d'indépendants globalement plus au courant que les autres des applications électroniques en matière de transactions administratives.

TABLEAU 21 - % des indépendants connaissant l'application qui déclarent l'utiliser selon le secteur d'activité

Application électronique	Agriculture	Industrie	Construction	Services
INFORMATION				
Portail fédéral	39 %	40 %	50 %	35 %
Fisconet	20 %	15 %	43 %	35 %
Information aux employeurs	14 %	39 %	56 %	31 %
TRANSACTION				
Finform	50 %	13 %	80 %	39 %
Déclaration TVA	50 %	33 %	57 %	37 %
Déclaration précompte professionnel	51 %	21 %	53 %	38 %
Dimona	10 %	33 %	58 %	32 %
Déclaration de chantier	0 %	10 %	71 %	36 %
Déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale	64 %	33 %	50 %	33 %

L'application électronique la plus connue en matière d'information, le portail fédéral, est aussi la plus utilisée par les indépendants des secteurs agricole, de l'industrie et des services. Même si la moitié des indépendants du secteur de la construction qui connaissent le portail fédéral l'utilisent, ce n'est pas dans leur cas, l'initiative la plus utilisée puisqu'ils sont plus nombreux (56 %) à utiliser l'information aux employeurs. Au niveau régional, les indépendants bruxellois et flamands utilisent le plus le portail fédéral alors que les indépendants wallons font davantage appel à l'information aux employeurs. Ce sont les indépendants flamands qui sont proportionnellement les moins nombreux à utiliser les trois applications électroniques visant à améliorer l'information.

En ce qui concerne les initiatives électroniques de simplification des transactions administratives, les pourcentages d'utilisation varient fortement d'un secteur à l'autre. Toutes initiatives confondues, c'est le secteur de la construction qui enregistre les pourcentages les plus élevés d'indépendants utilisateurs, avec pour chaque initiative, au moins plus de la moitié des indépendants connaissant la mesure qui l'utilisent. Le secteur globalement le moins utilisateur des mesures de transaction proposées est celui de l'industrie.

Les applications les plus utilisées dans chacun des secteurs sont évidemment liées à la nature des activités des indépendants. Ainsi, l'initiative la plus utilisée par les indépendants du secteur agricole et de l'industrie est la déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale alors qu'il s'agit de Finform pour les indépendants du secteur de la construction et des services. La déclaration de chantier est surtout utilisée par les indépendants du secteur de la construction (7 indépendants sur 10).

Au niveau régional, il existe aussi de grandes différences dans l'usage des applications considérées. En Région bruxelloise, l'application proportionnellement la plus utilisée est la déclaration de chantier avec 100 % des indépendants qui la connaissent qui l'utilisent et la mesure proportionnellement la moins utilisée est la déclaration de précompte professionnel avec 13 % des indépendants qui la connaissent qui l'utilisent. En Région flamande, les deux applications qui enregistrent le pourcentage le plus élevé d'utilisation (50 %) sont Finform et la déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale et l'application proportionnellement la moins utilisée est Dimona (44 %). En Région wallonne, la mesure qui est la plus utilisée par les indépendants qui la connaissent est la dé-

claration TVA (44 %) et la moins utilisée est Finform (11 %). Quelle que soit l'application électronique considérée, les indépendants wallons qui la connaissent l'utilisent proportionnellement moins que les indépendants des deux autres Régions.

TABLEAU 22 - % des indépendants connaissant l'application qui se déclarent satisfaits selon le secteur d'activité

Application	Agriculture	Industrie	Construction	Services
INFORMATION				
Portail fédéral	88 %	90 %	58 %	77 %
Fisconet	67 %	88 %	67 %	83 %
Information aux employeurs	80 %	88 %	31 %	79 %
TRANSACTION				
Finform	0 %	100 %	100 %	88 %
Déclaration TVA	81 %	69 %	71 %	73 %
Déclaration précompte professionnel	82 %	46 %	60 %	80 %
Dimona	0 %	88 %	82 %	81 %
Déclaration de chantier	0 %	67 %	67 %	78 %
Déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale	86 %	71 %	60 %	78 %

Parmi les indépendants qui connaissent les applications électroniques en matière de diffusion de l'information, le nombre d'indépendants se déclarant satisfaits de ces mesures varie d'une application à l'autre et d'un secteur à l'autre¹. Le pourcentage de satisfaits le plus important est atteint dans les secteurs de l'industrie et de l'agriculture et concerne le portail fédéral (plus de 80 % de satisfaits) et le pourcentage le plus faible (31 %) est atteint dans le secteur de la construction en ce qui concerne l'information aux employeurs. Il faut souligner que globalement les taux d'indépendants satisfaits des initiatives qu'ils connaissent sont très élevés. Cette constatation est particulièrement vraie pour les indépendants du secteur de l'industrie et des services, qui représentent la grande majorité des indépendants². Au niveau régional, ce sont les indépendants bruxellois qui se déclarent les plus satisfaits des applications électroniques visant l'amélioration de l'information avec 100 % de satisfaits du portail fédéral et de l'information aux employeurs. Cette dernière mesure est, par contre, celle qui satisfait le moins les indépendants flamands (68 %) et wallons (59 %).

En ce qui concerne les applications électroniques destinées à simplifier les transactions administratives, les résultats sont très contrastés selon le secteur d'activité avec, d'une part, le secteur agricole, et d'autre part, les trois autres secteurs. Le secteur agricole est en effet caractérisé par des résultats très divergents : pour les initiatives les plus mal connues par ce secteur aucun indépendant n'est satisfait alors que pour les initiatives les plus connues (déclaration TVA, précompte professionnel et multifonctionnelle de sécurité sociale), la proportion d'indépendants satisfaits de ces mesures est très élevée (avec plus de 80 %). Les pourcentages de satisfaits en fonction des différentes applications envisagées

1. Il convient cependant de noter que le nombre de réponses est parfois assez limité aussi bien pour les applications électroniques en matière d'information que pour celles en matière de transaction.
2. Les indépendants du secteur de l'industrie et du secteur des services représentent plus de 75 % du nombre total d'indépendants.

sont moins dispersés dans les autres secteurs d'activité puisqu'ils s'échelonnent entre 46 % et 100 %. La satisfaction est en effet totale pour les indépendants des secteurs de l'industrie et de la construction concernant Finform, mesure pour laquelle le pourcentage d'indépendants du secteur des services satisfaits est aussi très élevé (88 %). L'application qui satisfait le moins les indépendants du secteur de l'industrie et de la construction est la déclaration du précompte professionnel, celle qui satisfait le moins les indépendants du secteur des services est la déclaration TVA. Il convient de souligner que les taux de satisfaction des indépendants du secteur des services sont très élevés, quelle que soit la mesure envisagée (plus de 70 % de satisfaits).

Au niveau régional, les résultats sont aussi très contrastés entre d'une part la Région bruxelloise, et d'autre part, les deux autres Régions. Les indépendants bruxellois se montrent, en effet, soit totalement contents avec 100 % de satisfaits de Finform, de la déclaration de précompte professionnel et de Dimona, soit entièrement mécontents avec 0 % de satisfaits de la déclaration de chantier et de la déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale. Les pourcentages de satisfaits en fonction des applications considérées sont moins dispersés dans les deux autres Régions. Les indépendants flamands sont surtout satisfaits de la déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale (81 %) et les indépendants wallons sont particulièrement satisfaits de la déclaration TVA (84 %). A l'opposé, la mesure qui donne la moins grande satisfaction est la déclaration de chantier pour les indépendants flamands (71 %) et, à égalité, la déclaration de précompte professionnel et la déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale pour les indépendants wallons (67 %).

c. Evaluation des projets de réforme structurelle

Les indépendants ont aussi été interrogés sur des projets de réforme en matière de simplification administrative pour savoir s'ils connaissaient et s'ils étaient partisans de ces projets.

Le projet le plus connu par les indépendants est l'introduction de moyens de paiement électronique et le moins connu est la création de guichets physiques dans le cas des indépendants des secteurs agricole, de la construction et des services et le numéro d'identification unique dans le cas des indépendants du secteur de l'industrie.

TABLEAU 23 - % des indépendants qui déclarent connaître le projet selon le secteur d'activité

Projets	Agriculture	Industrie	Construction	Services
Numéro unique d'identification	32 %	32 %	56 %	39 %
Guichets physiques pour les formalités administratives	28 %	33 %	56 %	35 %
Carte d'identité électronique munie d'une signature digitale	36 %	55 %	59 %	52 %
Moyens électroniques de paiement	65 %	72 %	75 %	72 %

Le secteur le mieux informé des projets en matière de simplification administrative semble être le secteur de la construction et celui le moins bien informé le secteur agricole. Au niveau régional, ce sont les indépendants bruxellois qui sont globalement le plus au courant des projets de simplification.

Dans l'ensemble, les indépendants se déclarent favorables aux réformes proposées même s'ils ne connaissent pas les projets en particulier. Les projets qui reçoivent le soutien le plus appuyé varient cependant d'un secteur d'activité à l'autre. Ainsi, pour les indépendants du secteur agricole, c'est la création de guichets physiques qui rallie le plus de partisans (80 %) alors que pour les indépendants du secteur des services, c'est l'introduction du numéro unique d'identification qui est plébiscitée avec plus de 82 % de partisans. Ces deux projets arrivent en première place à égalité pour les indépendants du secteur de l'industrie. Les indépendants du secteur de la construction soutiennent, quant à eux, le plus massivement l'introduction de moyens électroniques de paiement (75 %).

TABLEAU 24 - % des indépendants qui soutiennent le projet selon le secteur d'activité

Projets	Agriculture	Industrie	Construction	Services
Numéro unique d'identification	76 %	84 %	61 %	83 %
Guichets physiques pour les formalités administratives	80 %	84 %	69 %	77 %
Carte d'identité électronique munie d'une signature digitale	55 %	68 %	67 %	72 %
Moyens électroniques de paiement	65 %	76 %	75 %	77 %

Les mesures les moins soutenues sont l'introduction de la carte d'identité électronique munie d'une signature digitale pour les secteurs agricole, de l'industrie et des services et l'introduction d'un numéro unique d'identification par le secteur de la construction.

La mesure plébiscitée par les indépendants bruxellois est l'introduction d'un numéro unique d'identification (89 %) alors que les indépendants wallons (82 %) et flamands (74 %) sont d'abord partisans de la création de guichets physiques. Quelle que soit la Région considérée, la mesure qui reçoit le moins les faveurs des indépendants est la carte d'identité électronique munie d'une signature digitale. C'est en Région flamande que le pourcentage de partisans est le plus faible quel que soit le projet considéré.

E. Conclusion

Sur base de l'enquête, le coût des charges administratives pesant sur les indépendants belges pour l'année 2002 a été estimé à 2,66 milliards d'euros, soit 1,02 % du PIB. La plus grande partie de ce coût est supportée par les indépendants du secteur des services. Les charges administratives afférentes à la réglementation fiscale génèrent la plus grande partie de ce coût quel que soit le secteur d'activité et la Région considérés. Ce sont les indépendants flamands qui disent supporter le coût total moyen le plus élevé. Si l'on considère le coût moyen en valeur absolue (milliers d'euros), ce sont les indépendants du secteur de l'industrie qui supportent le coût moyen le plus élevé et ceux du secteur agricole le coût moyen le plus faible.

Quel que soit le secteur d'activité, la Région et le domaine réglementaire considérés, les indépendants estiment dans leur grande majorité que les charges administratives ont augmenté (fortement) au cours des deux dernières années.

Comme les entreprises, les indépendants se montrent généralement plus satisfaits par les contacts avec l'administration que par la qualité des réglementations. Concernant les réglementations, les indépendants sont plutôt satisfaits du fait qu'elles soient portées à leur connaissance en temps utile pour s'y conformer et préalablement à leur adoption. Leur principale critique porte sur la difficulté de compréhension des réglementations. En général, la réglementation environnementale est plus critiquée que la réglementation fiscale.

Concernant les contacts avec l'administration, les indépendants sont majoritairement satisfaits de l'information fournie par l'administration qu'ils estiment être donnée dans un délai raisonnable. La principale critique a trait aux décisions administratives qui ne sont pas clairement motivées. Dans une moindre mesure, les indépendants reprochent aussi un manque de cohérence dans les réponses qui dépendent de la personne interrogée au sein de l'administration. Globalement, les indépendants apparaissent plus satisfaits de leurs contacts avec l'administration en matière fiscale qu'en matière environnementale.

Indépendamment des Régions et à l'exception du secteur de la construction, l'amélioration des réglementations apparaît comme la priorité à donner au processus de simplification administrative. Les indépendants du secteur de la construction donnent la première place dans les priorités à la dynamisation de la politique d'information des services administratifs.

Les applications électroniques liées à l'amélioration de l'information sont assez mal connues par les indépendants, en particulier par ceux du secteur agricole. L'initiative la plus connue, l'existence d'un portail fédéral, est aussi la plus utilisée. Globalement, le taux d'indépendants satisfaits des initiatives qu'ils connaissent est très élevé.

Les applications électroniques liées à la simplification des transactions avec l'administration sont globalement mieux connues que celles liées à l'information. C'est la déclaration TVA qui est la plus connue avec plus de la moitié des indépendants tous secteurs d'activité et toutes Régions confondus qui déclarent connaître cette mesure, suivie par la déclaration de précompte professionnel. Les pourcentages d'utilisateurs varient fortement d'un secteur à l'autre et d'une Région à l'autre en fonction de la mesure considérée, sans qu'il soit possible d'en extraire des tendances claires. Les résultats concernant la satisfaction des indépendants par rapport aux applications décrites sont très contrastés selon le secteur d'activité et selon les Régions. Le secteur agricole est, en effet, caractérisé par des résultats très divergents passant de plus de 80 % de satisfaits pour les déclaration TVA, précompte professionnel et multifonctionnelle de sécurité sociale à 0 % pour Finform ou Dimona, alors que les autres secteurs ont des pourcentages de satisfaits moins dispersés puisqu'ils s'échelonnent entre 46 et 100 %. De même, les indépendants bruxellois se montrent soit totalement contents de Finform, de la déclaration de précompte professionnel et de Dimona, soit entièrement mécontents de la déclaration de chantier et de la déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale. Les pourcentages de satisfaits sont nettement moins dispersés dans les deux autres Régions.

Concernant les réformes administratives envisagées, le projet le plus connu est l'introduction de moyens électroniques de paiement. Dans l'ensemble, les indépendants se déclarent favorables aux réformes proposées même s'ils ne connaissent pas les projets en particulier et si le soutien varie d'un secteur d'activité à l'autre. La mesure qui reçoit le soutien le plus appuyé des indépendants

bruxellois est l'introduction d'un numéro unique d'identification alors que les indépendants wallons et flamands sont d'abord partisans de la création de guichets physiques.



Comparaison des résultats des enquêtes 2000 et 2002

Cette partie est consacrée à la comparaison des résultats des deux enquêtes effectuées par le Bureau fédéral du Plan : la première portant sur les charges administratives de l'année 2000¹ et la seconde sur les charges administratives de l'année 2002. Etant donné l'ampleur des intervalles de confiance qui accompagnent les résultats des deux enquêtes, il convient de se montrer prudent dans la comparaison des résultats et la mise en lumière de tendances précises dans l'évolution du coût total des charges administratives.

Après un brève introduction, une section est dévolue à la comparaison des résultats obtenus pour les entreprises et une autre section à la comparaison des résultats obtenus pour les indépendants.

A. Introduction

L'enquête menée en 2002 est identique à l'enquête menée deux ans plus tôt à l'exception de la dernière partie du questionnaire consacrée aux applications électroniques. Lors de l'enquête 2000, la question C6 demandait aux entreprises et aux indépendants de classer par ordre de priorité cinq actions concrètes de simplification. Lors de l'enquête 2002, à la demande de l'Agence pour la simplification administrative, cette question a été remplacée par une autre destinée à évaluer la connaissance, l'utilisation et la satisfaction des entreprises et des indépendants par rapport à neuf applications électroniques. Une question supplémentaire interroge les entreprises et les indépendants sur leur connaissance et leur soutien à quatre réformes structurelles prévues.

La technique d'enquête est identique : un questionnaire est envoyé par la poste aux entreprises et aux indépendants de l'échantillon sélectionné par l'Institut National de Statistique. Ces entreprises et indépendants ont la possibilité d'y répondre soit par courrier pré-affranchi soit électroniquement sur un site Internet (www.enquetes.be) créé par le Bureau fédéral du Plan et uniquement accessible aux détenteurs d'un user id et d'un mot de passe. La seule différence par rapport à 2000 est constituée par les relances téléphoniques pratiquées durant les mois de juillet et août 2003 pour l'enquête 2002. Comme l'indique le tableau suivant, ces relances téléphoniques ont été fructueuses puisqu'elles ont contribué à améliorer sensiblement le taux de réponse à l'enquête. Au total, 19,3 % des entreprises et in-

1. Ces résultats ont été publiés dans le Planning Paper 92 intitulé "Les charges administratives en Belgique pour l'année 2000", téléchargeable à partir du site du Bureau fédéral du Plan (www.plan.be) à la rubrique Publications.

dépendants de l'échantillon ont répondu à l'enquête 2002 contre 10,5 % à l'enquête 2000.

TABLEAU 25 - % des entreprises et des indépendants de l'échantillon qui ont répondu à l'enquête

	2000	2002
Entreprises	15,3 %	23,3 %
- par voie électronique	17,0 %	24,0 %
Indépendants	7,5 %	16,6 %
- par voie électronique	15,0 %	13,0 %

L'estimation des charges administratives pesant sur les entreprises et les indépendants a été réalisée de la même façon dans les deux enquêtes. Le coût moyen de chaque strate de l'échantillon a été extrapolé en tenant compte de la population présente dans chaque strate et ces extrapolations ont été additionnées pour obtenir le coût total des charges administratives. Mais entre 2000 et 2002 et selon les estimations de l'Institut National de Statistique, la population des entreprises et des indépendants a diminué, comme l'indique le tableau suivant. Une étude de sensibilité des résultats consistant à extrapoler le coût moyen de l'enquête 2002 avec la population de 2000 peut être trouvée à l'annexe III.

TABLEAU 26 - Population des entreprises et des indépendants

	Population 2000	Population 2002
Entreprises	205 476	203 170
Indépendants	459 744	403 578

Source : Estimations réalisées par l'Institut National de Statistiques pour les besoins de l'enquête sur les charges administratives.

B. Comparaison des résultats : les entreprises

1. Le coût des formalités administratives

Comme l'indique le tableau 27, de 2000 à 2002, le coût des charges administratives pesant sur les entreprises a légèrement augmenté en valeur absolue, en raison de l'accroissement du coût interne, le coût externe ayant diminué sur la période considérée. A l'inverse, le coût relatif des charges administratives, c'est-à-dire le coût exprimé en pour cent du PIB, a légèrement diminué.

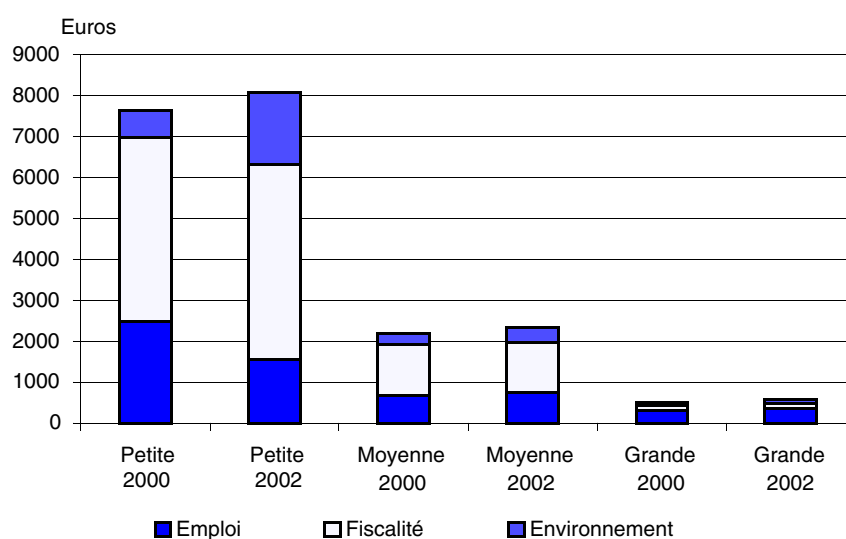
TABLEAU 27 - Comparaison du coût total des procédures administratives

	2000	2002
Coût total en milliards d'euros	6,28	6,31
Coût total en % du PIB	2,85 %	2,41 %
- Coût interne en milliards d'euros	3,36	4,33
- Coût externe en milliards d'euros	2,92	1,98

Les charges administratives incombant aux petites entreprises ont diminué passant de 4,35 milliards d'euros ou 69,3 % du coût total en 2000, à 3,37 milliards d'euros soit 53,4 % du coût total en 2002 alors que les charges administratives pesant sur les grandes et moyennes entreprises ont augmenté sur la période considérée.

La prédominance des charges administratives générées par les dispositions en matière d'emploi s'est renforcée entre 2000 et 2002, passant de 64,0 % à 72,5 % du coût total, alors que les charges administratives liées à la fiscalité et à l'environnement ont vu leur importance relative se réduire.

GRAPHIQUE 17 - Coût moyen par employé (en euros) selon la taille des entreprises et le domaine réglementaire - comparaison 2000-2002

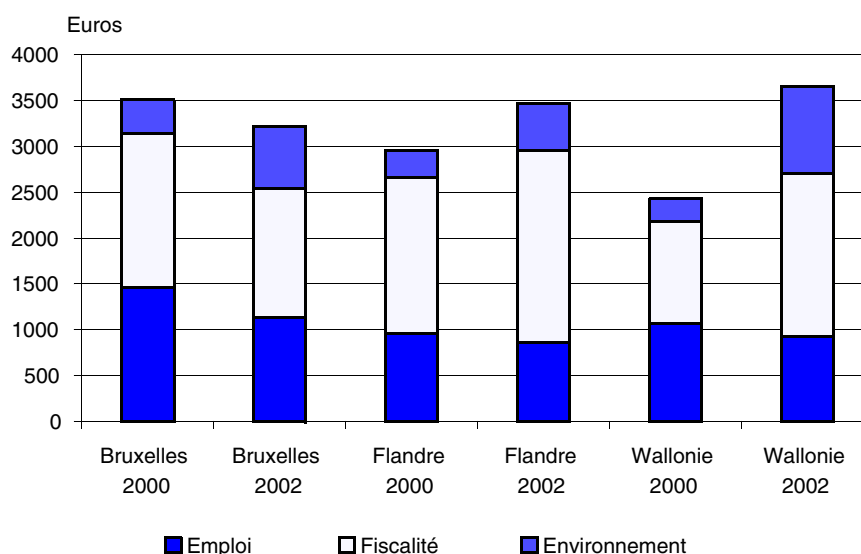


La comparaison du coût moyen par employé selon la taille des entreprises met en évidence une augmentation du coût par employé qui va en décroissant selon la taille des entreprises. Cette comparaison permet aussi de souligner l'augmentation importante de la part du coût moyen par employé due à la réglementation fiscale pour les petites entreprises. En 2002 comme en 2000, c'est cette réglementation fiscale qui génère la partie la plus importante du coût moyen par employé. De façon générale, la part du coût moyen par employé générée par la réglementation en matière d'environnement est en augmentation pour toutes les tailles d'entreprises.

Sur la période considérée, le coût total des charges administratives exprimé en pour cent du chiffre d'affaires augmente pour toutes les catégories de taille des entreprises mais cette augmentation est plus prononcée pour les grandes entreprises que pour les petites.

Au niveau régional, le coût moyen par employé a diminué à Bruxelles alors qu'il a augmenté dans les deux autres Régions. C'est en Wallonie que cette augmentation a été la plus forte, principalement à cause de l'accroissement des charges administratives en matière environnementale, accroissement aussi visible, bien que dans une moindre mesure, dans les autres Régions. Par contre, la part du coût moyen par employé due à la réglementation en matière d'emploi est en diminution dans les trois Régions.

GRAPHIQUE 18 - Coût moyen par employé (en euros) par Région et par type de réglementation - comparaison 2000-2002



Le sentiment des entreprises concernant l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années n'a pas beaucoup changé d'une enquête à l'autre. Dans leur grande majorité, les entreprises pensent que les charges administratives ont augmenté mais ce sentiment est un peu moins marqué en 2002 qu'en 2000 en ce qui concerne les charges administratives liées à la réglementation environnementale. Pour chacun des trois domaines, les entreprises sont un peu plus nombreuses en 2002 qu'en 2000 à déclarer une diminution (sensible) des charges administratives. Au niveau régional, cette constatation se vérifie principalement pour les entreprises bruxelloises.

2. La qualité des formalités administratives

En 2002 comme en 2000, les entreprises se montrent plus satisfaites par la qualité de leurs contacts avec l'administration que par la qualité des réglementations quel que soit le domaine envisagé. De plus, le maximum atteint par le pourcentage d'entreprises en accord avec les propositions relatives aux réglementations est en diminution sur la période considérée.

Dans les deux enquêtes, les affirmations pour lesquelles les entreprises marquent le plus leur accord concernent essentiellement la publicité donnée aux réglementations alors que leur principale critique concerne le manque de flexibilité des réglementations pour leur permettre de s'adapter à toutes les situations.

Concernant les domaines réglementaires, il y a une diminution du pourcentage d'entreprises d'accord avec la quasi-totalité des affirmations relatives à l'emploi alors que ce pourcentage augmente quand il s'agit de la fiscalité.

En 2002 comme en 2000, la majorité des entreprises estime que l'information fournie par l'administration répond à leurs besoins et que celle-ci est donnée dans un délai raisonnable. Par contre, elles se montrent majoritairement critiques par rap-

port à la cohérence des réponses en fonction de la personne contactée et de l'exposé des motivations de la décision de l'administration.

Par contre, le domaine réglementaire pour lequel le plus d'opinions favorables ont été émises concernant les contacts avec l'administration était, en 2000, l'environnement alors qu'en 2002, c'est la fiscalité. Le domaine le plus critiqué était l'emploi en 2000 alors que c'est l'environnement en 2002.

C. Comparaison des résultats : les indépendants

1. Le coût des formalités administratives

Comme le montre le tableau 28, les charges administratives pesant sur les indépendants ont augmenté en valeur absolue et en pour cent du PIB en 2002 par rapport à 2000. Cette augmentation est essentiellement due à l'accroissement du coût interne, le coût externe n'ayant que faiblement augmenté.

TABLEAU 28 - Comparaison du coût total des procédures administratives

	2000	2002
Coût total en milliards d'euros	2,29	2,66
Coût total en % du PIB	0,93 %	1,02 %
- Coût interne en milliards d'euros	1,46	1,82
- Coût externe en milliards d'euros	0,83	0,84

L'augmentation du coût total des charges administratives est visible dans tous les secteurs (agriculture, construction, industrie et services). Par contre, la part du secteur des services dans le coût total a légèrement diminué.

Le coût total est la somme des coûts liés à deux domaines réglementaires : la fiscalité et l'environnement. La part du coût total due à la réglementation environnementale a augmenté en 2002 pour atteindre 23 % alors que cette part n'était que de 17 % en 2000. La réglementation fiscale génère donc toujours la part la plus importante du coût total.

Le coût moyen des charges administratives exprimé en pour cent du chiffre d'affaires a généralement augmenté en 2002. Alors qu'en 2000, le secteur de la construction affichait le coût moyen en pour cent du chiffre d'affaires le plus élevé, ce même secteur affiche le coût le plus faible en 2002. C'est le secteur de l'industrie qui a le coût moyen en pour cent du chiffre d'affaires le plus élevé en 2002 alors que ce secteur occupait la troisième place en 2000.

Le coût moyen par indépendant est, en 2002 comme en 2000, inférieur au coût moyen par employé des petites entreprises. Cependant, le coût moyen par indépendant était en 2000 nettement inférieur au coût moyen de 2002, et ce pour tous les secteurs d'activité.

Au niveau régional, les indépendants flamands présentent le coût total moyen le plus élevé en 2002 comme en 2000. Alors qu'en 2000, le coût total moyen en Wal-

lonie et à Bruxelles étaient comparables, les indépendants wallons ont le coût total moyen le plus faible en 2002. La plus nette augmentation du coût total moyen se situe en Flandre et à Bruxelles.

Le sentiment des indépendants concernant l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années diffère en 2002 du sentiment exprimé en 2000. Alors qu'en 2000, une grande majorité des indépendants (79 %) avaient le sentiment d'une hausse (sensible) des charges administratives en matière fiscale, ils sont nettement moins nombreux en 2002 à exprimer un tel sentiment et même certains indépendants (1,6 %) estiment plutôt que les charges administratives en matière fiscale ont (sensiblement) diminué. Par contre, les charges administratives en matière environnementale sont plus critiquées en 2002 qu'en 2000 puisque beaucoup plus d'indépendants expriment le sentiment d'une hausse (sensible) de ces charges.

Au niveau régional, les indépendants flamands sont nettement plus nombreux (62 % en 2000 et 85 % en 2002) à exprimer le sentiment d'une hausse (sensible) des charges administratives en matière environnementale. Cette forte augmentation va de pair avec une forte diminution (de 84 % en 2000 à 66 % en 2002) du pourcentage des indépendants flamands qui ont l'impression d'une hausse (sensible) des charges administratives en matière fiscale. Par opposition, il y a une diminution du pourcentage des indépendants wallons qui expriment le sentiment d'une hausse (sensible) des charges administratives en matière environnementale.

2. La qualité des formalités administratives

En 2002 comme en 2000, les indépendants se montrent plus satisfaits de la qualité des contacts avec l'administration que de la qualité des réglementations. En général, les indépendants expriment, en 2002 par rapport à 2000, un niveau de satisfaction stable ou en hausse en matière fiscale et un niveau de satisfaction en diminution en matière environnementale.

En 2002, les indépendants sont en général plus satisfaits de la qualité de la réglementation fiscale que de la réglementation environnementale. En 2000, ce n'était pas le cas puisque les indépendants se montraient alors plus satisfaits de la réglementation environnementale. En 2002 comme en 2000 et pour les deux domaines réglementaires envisagés, les indépendants se disent les plus satisfaits du fait que les réglementations sont portées à leur connaissance en temps utile pour s'y conformer. Les principales critiques en 2002 comme en 2000 portent sur la flexibilité des réglementations et leur compressibilité.

En ce qui concerne les contacts avec l'administration, le sentiment des indépendants est quelque peu différent en 2002 par rapport à 2000. En 2002, il y a une diminution généralisée du niveau de satisfaction des indépendants dans leurs contacts avec l'administration environnementale alors que le niveau de satisfaction reste stable ou augmente en ce qui concerne les contacts avec l'administration fiscale. La seule exception se rapporte au délai de réponse qui est plus satisfaisant en 2002 pour l'administration environnementale et moins satisfaisant pour l'administration fiscale. En 2002 comme en 2000, la principale critique des indépendants porte sur le manque de motivation des décisions administratives.

S'agissant des priorités à donner au processus de simplification, en 2002 comme en 2000, la première priorité des indépendants est l'amélioration des réglementations même si en 2002 le pourcentage d'indépendants soutenant cette priorité est plus faible qu'en 2000.

D. Conclusion

Le coût total des charges administratives a augmenté entre 2000 et 2002 aussi bien pour les entreprises que pour les indépendants sous l'effet de l'augmentation du coût interne des charges administratives. En pour cent du PIB, la situation est un peu différente puisque le poids relatif des charges administratives pesant sur les entreprises a diminué alors que celui pesant sur les indépendants a augmenté. Néanmoins, l'ampleur des intervalles de confiance accompagnant les deux enquêtes conduit à recommander la prudence dans la mise en évidence de tendances précises concernant l'évolution du coût total des charges administratives.

La prédominance des charges administratives générées par les dispositions en matière d'emploi s'est renforcée entre 2000 et 2002 dans le chef des entreprises alors que la prédominance des charges administratives générées par les dispositions en matière fiscale s'est érodée dans le chef des indépendants.

La comparaison du coût moyen par employé selon la taille des entreprises met en évidence une augmentation du coût par employé qui va en décroissant selon la taille des entreprises. Même si le coût moyen par indépendant en 2002 a fortement augmenté par rapport au coût moyen de 2000, il reste cependant inférieur au coût moyen par employé des petites entreprises.

Alors qu'en 2000, les entreprises bruxelloises présentaient le coût moyen par employé le plus élevé, elles ont, en 2002, le coût moyen par employé le plus faible des trois Régions, ce coût ayant même diminué sur la période considérée. Par contre, le coût moyen par employé dans les deux autres Régions a augmenté, le plus fortement en Wallonie. En 2002 comme en 2000, ce sont les indépendants flamands qui présentent le coût total moyen le plus élevé. La plus forte augmentation du coût moyen est observée en Flandre et à Bruxelles.

En 2002 comme en 2000, indépendants comme entreprises estiment dans leur grande majorité, que les charges administratives ont augmenté au cours des deux dernières années. Mais ce sentiment est moins marqué en ce qui concerne les charges administratives liées à l'environnement pour les entreprises et celles liées à la fiscalité pour les indépendants.

Dans les deux enquêtes, les entreprises et les indépendants se montrent plus satisfaits de la qualité des contacts avec l'administration que de la qualité des réglementations. En 2002, les entreprises et les indépendants sont en général plus satisfaits de la qualité de la réglementation fiscale alors que les entreprises se montrent plus critiques en ce qui concerne la qualité de la réglementation en matière d'emploi et les indépendants en ce qui concerne la qualité de la réglementation environnementale. En ce qui concerne la qualité des contacts avec l'administration, indépendants et entreprises marquent une amélioration dans le domaine fiscal et une détérioration dans le domaine environnemental.



Annexe 1 Estimations du coût total incluant les amortissements

Dans l'enquête 2002, une question portait sur le montant de l'amortissement mensuel du matériel informatique et des logiciels acquis par l'entreprise ou l'indépendant en vue de se conformer aux dispositions administratives dans les domaines étudiés.

Les estimations présentées dans le tableau suivant correspondent à la somme du coût total précédemment estimé, et du montant de ces amortissements. Le coût total des charges administratives, y compris l'amortissement du matériel et des logiciels informatique, atteint 6,41 milliards d'euros en 2002, soit 2,45 % du PIB. Ce même coût est de 2,70 milliards d'euros pour les indépendants, soit 1,03 % du PIB.

TABLEAU 29 - Coût total des charges administratives y compris amortissement en 2002

	En milliards d'euros	En % du PIB
Entreprises		
Coût total	6,41	2,45 %
Coût interne	4,33	1,65 %
Coût externe	1,98	0,76 %
Amortissements	0,10	0,04 %
Indépendants		
Coût total	2,70	1,03 %
Coût interne	1,82	0,70 %
Coût externe	0,84	0,32 %
Amortissements	0,04	0,02 %



Annexe 2 Méthode d'estimation

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

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

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

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

TABLEAU 30 - Nombre d'entreprises en Belgique en décembre 2002

Type d'entreprises	Classe	Nombre d'entreprises
Industrie, 1-9 employés	S ₁₁	15 342
Industrie, 10-249 employés	S ₂₁	6 626
Industrie, > 249 employés	S ₃₁	358
Services, 1-9 employés	S ₁₂	158 842
Services, 10-249 employés	S ₂₂	21 437
Services, > 249 employés	S ₃₂	565
Total		203 170

Source : Institut National de Statistique.

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

TABLEAU 31 - Nombre d'indépendants¹ en Belgique en décembre 2002

Type d'indépendants	Classe	Nombre d'indépendants
Agriculture - groupe NACE A, B et C	S ₉₁	56 874
Industrie - groupe NACE D et E	S ₉₂	18 012
Construction - groupe NACE F	S ₉₃	42 776
Services - groupe NACE G, H, I, J, K, M, N et O	S ₉₄	285 916
Total		403 578

Source : Institut National de Statistique.

Le taux global de réponse à l'enquête est de 23,3 % pour les entreprises et de 16,6 % pour les indépendants. La validité statistique des résultats semble correcte, comme l'indique le tableau suivant reprenant les intervalles de confiance (à 90 %).

TABLEAU 32 - Estimation du coût total par classe et intervalle de confiance - en euros

Classe	Coût total	Intervalles de confiance
Entreprises		
Industrie - petite	305 235 764	189 633 941 - 420 837 586
Industrie - moyenne	478 196 583	342 018 191 - 614 374 974
Industrie - grande	193 057 277	114 963 373 - 271 151 181
Services - petite	3 060 983 351	2 181 870 076 - 3 940 096 627
Services - moyenne	1 590 528 235	758 166 097 - 2 422 890 374
Services - grande	681 226 161	83 020 239 - 1 279 432 083
Total	6 309 227 371	3 666 671 917 - 8 948 782 825
Indépendants		
Agriculture	340 934 565	223 610 351 - 458 258 779
Industrie	133 011 633	80 213 297 - 185 809 970
Construction	307 572 455	220 958 545 - 394 186 364
Services	1 876 982 020	1 376 726 466 - 2 377 237 574
Total	2 658 500 673	1 901 508 660 - 3 415 492 687

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

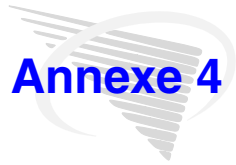


Annexe 3 Analyse de sensibilité

Le coût total 2002 calculé sous l'hypothèse d'une population inchangée est donné au tableau suivant. Etant donné qu'il y a davantage de moyennes et grandes entreprises en 2002 qu'en 2000 et que celles-ci ont un coût moyen plus élevé que les petites entreprises, l'hypothèse d'une population constante entraîne une diminution du coût total. Concernant les indépendants, l'hypothèse d'une population inchangée conduit à une augmentation du coût total en raison d'une diminution du nombre d'indépendants sur la période.

TABLEAU 33 - Analyse de sensibilité : Coût total moyen de 2002 avec la population de 2000

Classe	Coût total 2002	Coût total moyen 2002 X Population 2000
Entreprises		
Industrie - petite	305 235 764	323 798 204
Industrie - moyenne	478 196 583	491 764 491
Industrie - grande	193 057 277	137 512 865
Services - petite	3 060 983 351	3 106 943 773
Services - moyenne	1 590 528 235	1 528 426 629
Services - grande	681 226 161	356 890 166
Total	6 309 227 371	5 945 336 128
Indépendants		
Agriculture	340 934 565	3 70 619 623
Industrie	133 011 633	171 485 462
Construction	307 572 455	339 296 077
Services	1 876 982 020	2 150 025 278
Total	2 658 500 673	3 031 426 440



Annexe 4

Le questionnaire adressé aux entreprises concernant les charges administratives en matière fiscale

«DENOMINATION_1»
«DENOMINATION_2»
«RUE_ET_NUM» «BOITE_POSTALE»
«CODE_POSTAL» «LOCALITE»

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

Cette enquête a pour objectif d'évaluer les charges administratives pesant sur les entreprises et les indépendants en Belgique **au cours de l'année 2002**.

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

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

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

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

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

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

Merci de prendre le temps de remplir ce questionnaire. Il vous faudra une vingtaine de minutes pour y répondre par voie électronique et une trentaine de minutes par courrier ordinaire. La date limite d'envoi du questionnaire est fixée au **31 août 2003**. Vos réponses demeureront **strictement confidentielles** et ne pourront être utilisées **que dans le cadre de cette enquête**.

Merci de votre collaboration.

Comment remplir le questionnaire?

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

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

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

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

2. Quels sont les coûts à prendre en considération ?

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

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

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

3. Qui doit remplir ce questionnaire ?

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

«URL»

Login Id

«LoginName»

Password

«PassWord»

Section A : FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ENTREPRISE

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

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

A2. **Quel est le nombre de personnes employées en décembre de l'année 2002 ?**

Total

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

- Moins de 2 ans
- 2 à 5 ans
- Plus de 5 ans

A4. **Quel est le chiffre d'affaires hors TVA du dernier exercice annuel (année 2002) ?**

(Indiquez le montant en euros.)

Chiffre d'affaires

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

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

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

Nombre de sièges d'exploitation

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

- Oui
- Non

«URL»

Login Id

«LoginName»

Password

«PassWord»

Section B COUTS ADMINISTRATIFS LIES AUX REGLEMENTATIONS FISCALES POUR L'ANNEE 2002

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

Nombre d'heures par mois

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

Coût mensuel

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

Coût mensuel

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

Dépenses moyennes mensuelles

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

%

«URL»	
Login Id	«LoginName»
Password	«PassWord»

Section C QUALITE DES REGLEMENTATIONS FISCALES ET DE LEUR APPLICATION

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

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

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

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

«URL»

Login Id

«LoginName»

Password

«PassWord»

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

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

- C4. **Si vous pouviez donner les priorités du processus de simplification administrative, comment classeriez-vous les objectifs suivants du plus important (priorité 1) au moins important (priorité 5) ?**

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

- C5. **L'électronique contribue à changer le paysage administratif et ses lourdeurs. Des applications électroniques se multiplient, tant sur le plan de l'information que sur le plan transactionnel. Vos réponses peuvent encourager le processus en cours.**

	Connaissez-vous ?	Utilisez-vous ?	Etes-vous satisfait ?
INFORMATION			
Portail fédéral	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
FISCONET	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
Information aux employeurs	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
TRANSACTIONNEL			
FINFORM	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
Déclaration TVA	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
Déclaration précompte professionnel	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
Dimona	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
Déclaration chantier	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
Déclaration multifonctionnelle sécurité sociale	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non

«URL»

Login Id

«LoginName»

Password

«PassWord»

Renseignements de base (facultatif)
STRICTEMENT CONFIDENTIEL

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

Nom de la personne :

Fonction de la personne :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopie :

Adresse électronique :

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

- Oui
 Non

Fin du questionnaire.

Merci de votre collaboration.

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

Enquête sur les charges administratives 2002
Bureau fédéral du Plan
Avenue des arts, 47-49
1000 Bruxelles

Chantal Kegels

☎ 02-507.74.30

Courrier électronique : enquetes@plan.be

