

## SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

### La perception des entreprises

enquête auprès des PME en 2005-2006

communiqué de presse

De décembre 2005 à janvier 2006 TNS ILRES a effectué une enquête téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de 500 PME (petites et moyennes entreprises ayant au moins 2 salariés) pour évaluer la perception des entreprises face aux obligations et procédures administratives.

La sélection des entreprises a été randomisée et la représentativité a été vérifiée par des quotas de secteur d'activité et de taille de l'entreprise. La personne interrogée a été sélectionnée au sein de l'entreprise en fonction de ses responsabilités par rapport aux démarches à exécuter et l'interview a été exécutée sur rendez-vous en respectant la disponibilité des interlocuteurs.

Le questionnaire a été mis au point par TNS ILRES en concertation étroite avec les responsables de la mission de la simplification administrative. Les trois vecteurs étudiés ont été les suivants :

1. le degré d'utilité des démarches administratives à exécuter
2. le jugement des relations entretenues avec les différentes administrations
3. l'évaluation de la charge de travail occasionnée pour remplir les obligations administratives

Sur base d'une liste de 11 domaines administratifs, chaque entreprise a indiqué si elle est concernée par le domaine et si elle s'occupe elle-même des formalités ou bien si elle délègue cette charge à un fiduciaire ou un autre prestataire de services extérieur ; aucun domaine administratif supplémentaire n'a été suggéré par les entreprises lorsqu'on leur a demandé d'en rajouter.

L'objectif de la présente étude a été donc de cerner la perception qu'ont les responsables des PME des 3 vecteurs que sont l'utilité d'une démarche administrative, sa charge de travail pour l'entreprise et la relation, le côté humain pour ainsi dire, entretenue par l'administration avec l'entreprise. Les différentes administrations doivent composer avec la perception qu'ont d'elles les entreprises et analyser les raisons sous-jacentes à cette perception pour trouver les voies nécessaires à l'amélioration des relations.

Nous observons selon le domaine des écarts importants quant à la proportion d'entreprises concernées et quant à la délégation des charges à des prestataires externes. Ainsi peut on établir le classement suivant des entreprises gérant elles-mêmes les formalités administratives par domaine :

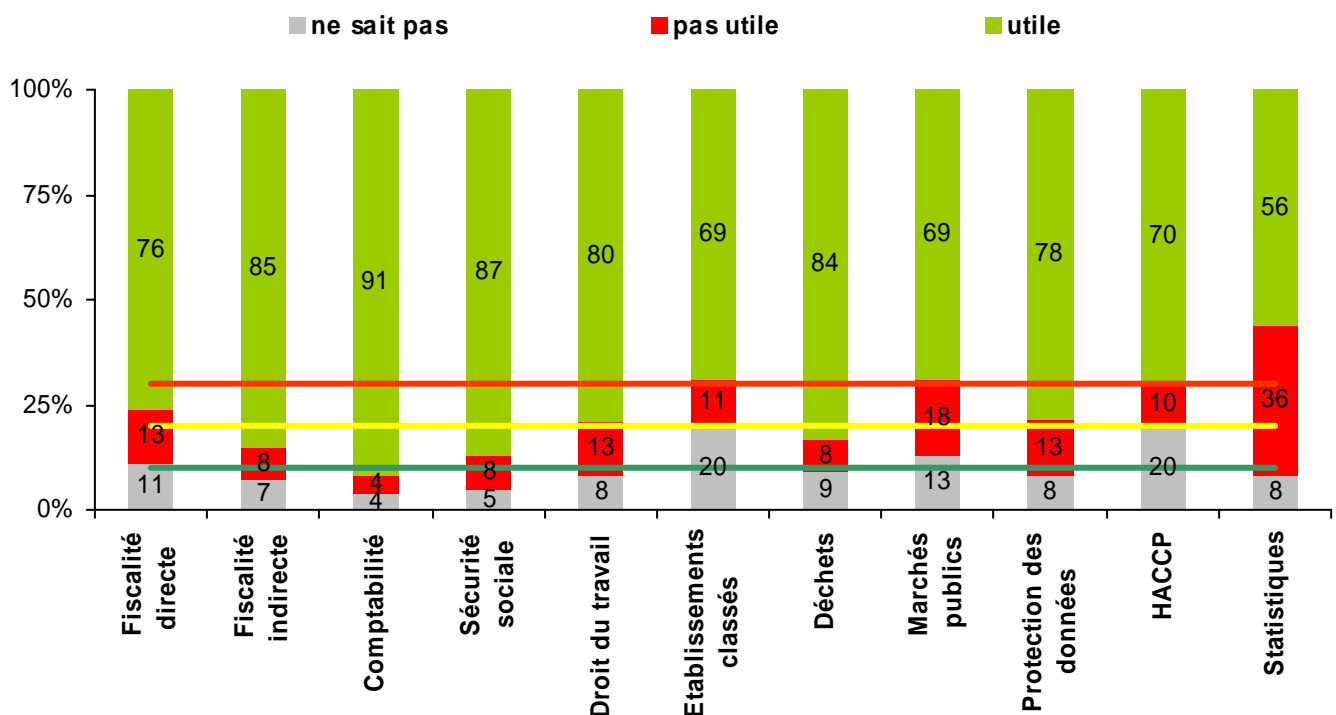
1. droit du travail, sécurité au travail, santé	72%
2. sécurité sociale	68%
3. déchets	64 %
4. statistiques	63%
5. comptabilité	62%
6. fiscalité directe	55%
7. protection des données	54%
8. fiscalité indirecte	51%

- 9. marchés publics 31%
- 10. alimentation HACCP 29 %
- 11. établissements classés 28%

Les prestataires externes, notamment les fiduciaires interviennent essentiellement dans les domaines suivants : fiscalité directe 41%, fiscalité indirecte 38%, comptabilité 38%, sécurité sociale 31% et plus marginalement dans le domaine des statistiques avec 18%. Ce sont essentiellement les entreprises de moins de cinq collaborateurs qui recourent aux prestataires externes ; ce recours se situe autour de ~20% pour les entreprises de plus 50 salariés. Les fiduciaires constituent donc au moins pour les quatre premiers domaines indiqués des interlocuteurs qualifiés dans le cadre de la mission de la simplification administrative et il serait indiqué de les impliquer activement dans le processus de simplification administrative.

Les résultats indiqués sont basés pour chaque domaine séparément sur les entreprises effectivement concernées et exécutant elles-mêmes les procédures dans leurs propres services.

### L'utilité des démarches administratives : perception des entreprises gérant elles-mêmes le domaine



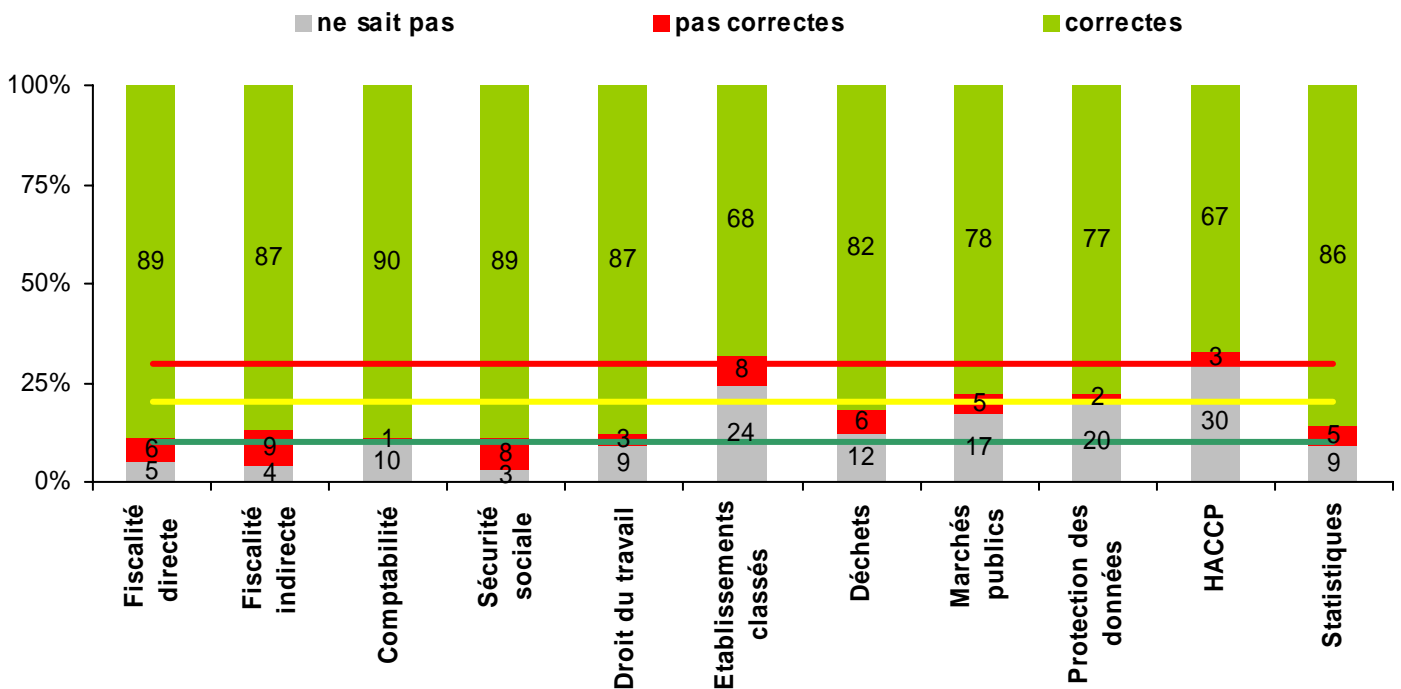
Le graphique ci-dessus indique qu'en général les entreprises reconnaissent l'utilité des démarches administratives avec des taux de réponses positives variant de 91% (comptabilité) à 56% (statistiques). Selon le domaine 4% à 20% ne savent pas se prononcer, taux particulièrement élevés pour les établissements classés et HACCP. 36% des entreprises interrogées contestent l'utilité des démarches visant à produire des statistiques ; dans le bâtiment ce taux monte même à 72% ; dans les services toutefois 63% des entreprises reconnaissent l'utilité de la production de statistiques. Le domaine des statistiques doit donc faire l'objet d'une analyse critique à la fois pour prouver son utilité et pour l'expliquer aux entreprises. L'utilité de la comptabilité (91%) s'explique certainement par le fait qu'en premier lieu elle est réalisée pour les besoins propres de l'entreprise avant de l'être pour les besoins de procédures administratives.

La ligne rouge (30%) indique qu'il existe un impératif d'action pour chaque domaine où les réponses positives (en vert) sont inférieures à 70%, ce qui est le cas pour le domaine des statistiques.

La ligne jaune (20%) signale pour tous les domaines où les réponses positives ne dépassent pas 80%, qu'il faut rester attentif et essayer de mieux expliquer l'utilité des démarches exigées; dans le cas présent il s'agit dans l'ordre des marchés publics, des établissements classés, HACCP, de la fiscalité directe, de la protection des données, du droit et sécurité au travail, des déchets, de la fiscalité indirecte et de la sécurité sociale.

La ligne verte (10%) quant à elle indique que pour les domaines où les réponses positives atteignent 90%, on peut considérer qu'il n'y a pas de problème majeur au niveau de la reconnaissance de l'utilité des démarches à faire, ce qui est le cas pour la comptabilité.

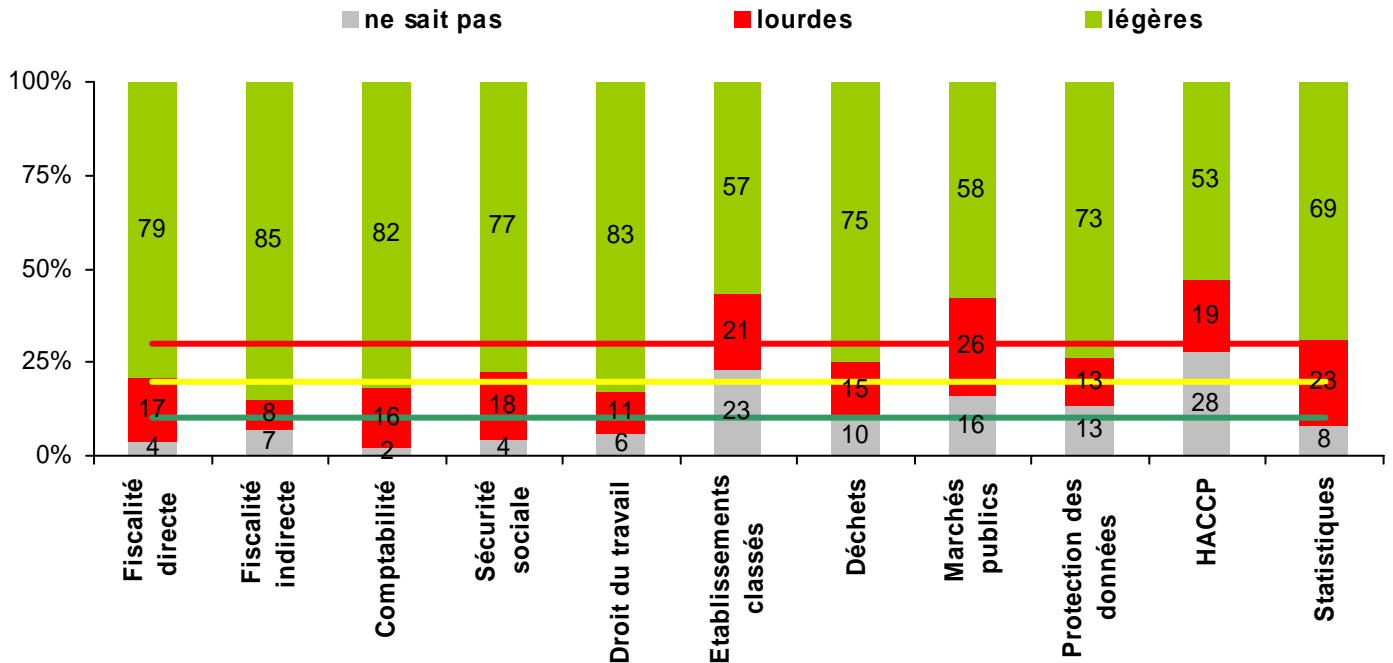
### Les relations avec l'administration : perception des entreprises gérant elles-mêmes le domaine



Au niveau des relations avec les administrations on doit relever les taux particulièrement élevés de réponses positives, notamment pour les domaines qui touchent beaucoup les entreprises (fiscalité, sécurité sociale, comptabilité) qui sont tout proches de la ligne verte. Des domaines sensibles au niveau relationnel sont manifestement celui des établissements classés et HACCP et à un degré moindre les marchés publics et les déchets. Le domaine des statistiques obtient au niveau relationnel un score bien meilleur que pour l'évaluation de son utilité.

Finalement, nous pouvons dire que les problèmes et difficultés que peuvent rencontrer les entreprises au contact avec l'administration dans le cadre des démarches à effectuer ne sont jamais primordialement d'ordre relationnel. Les rapports humains sont dans tous les domaines mieux perçus que l'utilité et/ou la charge ; mêmes dans les domaines sensibles les relations sont relativement bonnes.

## La charge de travail des démarches administratives : perception des entreprises gérant elles-mêmes le domaine



La charge de travail est lourde pour nombre d'entreprises et ce dans de multiples domaines. Les domaines qui posent à ce niveau le plus problème sont les établissements classés, HACCP, les marchés publics et les statistiques.

### Priorités d'action par domaine :

En concluant avant de revoir le détail des résultats par domaine, on peut établir un classement par ordre d'importance (décroissante) des domaines pour entreprendre des simplifications administratives, c'est-à-dire un classement des priorités d'action en trois groupes:

1. établissements classés – commodo / incommodo
2. alimentation – HACCP, étiquetage, traçabilité
3. statistiques (Statec, Intrastat, accidents ...)
  
4. marchés publics – soumissions
5. (protection des données) \*
6. fiscalité directe – contributions

7. déchets
8. sécurité sociale
9. fiscalité indirecte – TVA, accises
10. santé – droit du travail, sécurité au travail
11. comptabilité – factures, salaires ...

\* le domaine de la protection des données a été analysé dans le cadre réglementaire en vigueur, comme celui-ci est en voie de modification, on peut exclure ce domaine de la liste des priorités d'action

Les leviers d'action à mettre en œuvre sont les suivants :

Dans les domaines des établissements classés et HACCP, il faut avant tout veiller à réduire la charge de travail nécessaire, celle-ci est bien davantage contestée que l'utilité des démarches.

Au niveau des statistiques, il existe un énorme problème de crédibilité car un très grand nombre des interlocuteurs ne voient pas l'intérêt de ce travail « non productif » qui leur cause une charge de travail importante ; il y a donc un travail d'explication important à faire à côté d'une évaluation de la nécessité même des données collectées, un accès aux résultats, un « feed back » aux entreprises est certainement un facteur de motivation qui permettrait d'atteindre une meilleure perception.

Dans les domaines des marchés publics et de la fiscalité directe, les efforts sont à fournir essentiellement sur le plan de l'allègement de la charge de travail ; ceci vaut également pour les autres domaines non encore évoqués, c'est-à-dire que la perception de la charge pèse bien davantage celle de l'utilité beaucoup moins contesté.

Signalons que peu de suggestions concrètes d'amélioration ont été formulées par les entreprises ; voici les pistes de travail les plus importantes :

- disponibilité et accès aux informations sur et par internet
- simplification des procédures (éviter redondances, diminuer fréquence, suppression)
- accès téléphonique plus facile (direct, rapide, disposer d'une personne de contact)
- transparence – connaissance et bien fondé des motifs des démarches à exécuter
- rapidité de l'exécution et du retour

Luxembourg, le 3 avril 2007