

**Les charges
administratives en
Belgique pour
l'année 2004**

L. Janssen, Ch. Kegels, F. Verschueren

Février 2006



Le Bureau fédéral du Plan

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

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

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

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

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

Internet

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

E-mail: contact@plan.be

Publications

Publications récurrentes:

Les perspectives économiques

Le budget économique

Le "Short Term Update"

Planning Papers (les derniers numéros)

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

98 *Réforme de marché dans les industries de réseau en Belgique*
J. van der Linden - Mai 2005

99 *Participations publiques dans le secteur marchand en Belgique, 1997-2003*
H. Spinnewyn - Janvier 2006

Working Papers (les derniers numéros)

18-05 *MoSES (Model of The Self-Employed pension Scheme) : une modélisation du régime de pensions des travailleurs indépendants*
B. Scholtus - Décembre 2005

19-05 *Prijnsregulering in België met een toepassing op de sectoren van OTC-geneesmiddelen en rusthuizen*
Ch. Huveneers, Ch. Kegels, P. Mistiaen, J. van der Linden, J. Verlinden -
Décembre 2005

1-06 *Les conséquences économiques du choc pétrolier sur l'économie belge*
H. Bogaert, F. Bossier, I. Bracke et L. Dobbelaere - Janvier 2006

Reproduction autorisée, sauf à des fins commerciales, moyennant mention de la source.
Imprimé par les soins du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie.

Editeur responsable: Henri Bogaert
Dépôt légal: D/2006/7433/6

Remerciements

Ce Planning Paper 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 mise à jour de l'échantillon et de la population, la cellule informatique du Bureau fédéral du Plan pour la gestion électronique de l'enquête et du site Internet, les membres des Services Généreaux du Bureau fédéral du Plan pour leur soutien logistique indispensable à la réalisation de l'enquête, les étudiants en stage d'été pour les rappels téléphoniques, Béatrice Duquet et son éternelle disponibilité pour partager sa science d'éditrice de textes... 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	12
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	24
	1. Description	24
	2. Les résultats	24
	C. La qualité des contacts avec l'administration	26
	1. Description	26
	2. Les résultats	26
	D. Perception des dossiers de simplification et d'administration électronique et évaluation des projets de simplification	27
	1. Description	27
	2. Les résultats	28
	E. Conclusion	33

V	Les résultats de l'enquête sur les charges administratives des indépendants	35
	A. Le coût des formalités administratives	35
	1. Description	35
	2. Les résultats	36
	B. La qualité de la réglementation	43
	1. Description	43
	2. Les résultats	44
	C. La qualité des contacts avec l'administration	45
	1. Description	45
	2. Les résultats	45
	D. Perception des dossiers de simplification et d'administration électronique et évaluation de projets de simplification	46
	1. Description	46
	2. Les résultats	46
	E. Conclusion	52
VI	Comparaison des résultats des enquêtes 2000, 2002 et 2004	55
	A. Introduction	55
	B. Comparaison des résultats : les entreprises	56
	1. Le coût des formalités administratives	56
	2. La qualité des formalités administratives	60
	C. Comparaison des résultats : les indépendants	62
	1. Le coût des formalités administratives	62
	2. La qualité des formalités administratives	65
	D. Conclusion	67
	Annexe 1: Définition des charges administratives par domaine réglementaire	69
	Annexe 2: Méthode d'estimation	71
	Annexe 3: Analyse de sensibilité	73
	Annexe 4: Le questionnaire adressé aux entreprises concernant les charges administratives en matière fiscale	75



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 montant des charges administratives incombant aux entreprises et aux indépendants belges pour l'année 2004. Cette estimation est basée sur la technique de l'enquête auprès d'un échantillon représentatif de la population à étudier. Cette technique est identique à celle utilisée lors des précédentes enquêtes évaluant les charges administratives des années 2000 et 2002. En plus de la dimension quantitative, l'enquête contient aussi un important volet qualitatif permettant de rendre compte de l'opinion des entreprises et des indépendants sur la problématique des charges administratives.

Les charges administratives, telles qu'estimées par les entreprises pour l'année 2004, s'élèvent à 4,9 milliards d'euros, soit 1,7 % du PIB. Telles qu'estimées par les indépendants, elles s'élèvent à 2,4 milliards d'euros, soit 0,8 % du PIB. Par rapport à l'enquête menée il y a deux ans, les résultats pour l'année 2004 font apparaître une diminution du coût total des charges administratives aussi bien pour les entreprises que pour les indépendants, sous l'effet exclusif de la réduction du coût interne de ces charges. En pour cent du PIB, le poids relatif des charges administratives pesant sur les entreprises et les indépendants est passé de 3,5 % en 2000 à 3,4 % en 2002 et à 2,6 % en 2004. Il convient cependant de souligner qu'il s'agit d'une estimation donnant un ordre de grandeur, et non d'un chiffrage précis du poids des charges administratives, comme l'indique l'ampleur des intervalles de confiance accompagnant les résultats.

Pour les entreprises comme pour les indépendants, le domaine réglementaire qui génère la plus grande partie du coût total des charges administratives est la fiscalité, avec un poids qui augmente entre 2002 et 2004 après s'être réduit entre 2000 et 2002 pour les entreprises. Pour les indépendants, ce poids s'est réduit d'une enquête à l'autre. Le poids des charges administratives des entreprises liées à l'emploi est aussi en augmentation entre 2002 et 2004 alors qu'il était resté stable entre 2000 et 2002. Cependant, en valeur absolue, ces deux domaines sont à l'origine d'un montant de charges administratives en diminution sur l'ensemble de la période étudiée. Enfin, pour les entreprises comme pour les indépendants, les charges administratives en matière d'environnement génèrent la partie la plus faible du coût total.

Quand il s'agit de donner les formalités demandant le plus de temps, entreprises et indépendants désignent les mêmes formalités administratives dans les deux domaines réglementaires qu'ils ont en commun, la fiscalité et l'environnement. Dans le domaine fiscal, la majorité des entreprises et des indépendants considèrent la TVA comme la matière fiscale la plus consommatrice de temps. Les formalités liées aux impôts des personnes physiques, morales et des sociétés viennent en deuxième position. En matière environnementale, ce sont les forma-

lités liées aux compétences régionales dans ce domaine qui mobilisent la plus grande partie du temps suivies par les formalités liées aux compétences locales. Enfin, pour les entreprises, en matière d'emploi, les formalités liées aux salaires et cotisations sont celles qui demandent largement le plus de temps.

Comme lors des précédentes enquêtes, 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. Mais avec un coût moyen par employé et par an estimé à un peu moins de 6 000 euros, les petites entreprises sont celles qui enregistrent la diminution la plus importante du poids relatif des charges administratives. Le coût moyen pour les indépendants, lui aussi en diminution, reste inférieur au coût moyen par employé des petites entreprises. Mais la différence entre ces deux coûts a tendance à se réduire au cours des années.

L'enquête laisse apparaître des divergences régionales. Ce sont les entreprises wallonnes mais les indépendants flamands qui estiment supporter le coût administratif moyen le plus élevé. Cependant, alors que le coût moyen par employé des entreprises a diminué dans les trois Régions du pays, c'est la Région flamande qui enregistre la diminution proportionnellement la plus importante. Seule la Région wallonne présente, en 2004, un coût moyen par employé encore supérieur au coût moyen par employé enregistré en 2000. La même tendance baissière est visible en ce qui concerne le coût moyen 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 et le processus de simplification en cours.

En contradiction avec ces données chiffrées, il ressort des trois 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. Par contre, si les entreprises sont beaucoup moins nombreuses qu'au cours des enquêtes précédentes, à exprimer ce sentiment en ce qui concerne le volet fiscal, les indépendants sont restés davantage sur la position précédemment exprimée.

Une constatation commune aux entreprises et aux indépendants et aux trois enquêtes menées, est qu'ils sont, en général, plus satisfaits de leurs contacts avec l'administration que de la qualité 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 d'adaptabilité des réglementations qui ne permet pas de répondre à toutes les situations, à l'exception du domaine fiscal pour les entreprises. Les indépendants soulignent aussi la difficulté à comprendre les réglementations fiscales. Pour les entreprises, le domaine fiscal présente des améliorations constantes tant au niveau de la qualité des législations qu'au niveau de la qualité des contacts avec l'administration. Sur l'ensemble de la période, aucune tendance claire ne se dessine en matière de qualité des réglementations dans le chef des indépendants. Mais d'une enquête à l'autre, une diminution généralisée du niveau de satisfaction des indépendants dans leurs contacts avec l'administration environnementale est observable alors que le niveau de satisfaction reste stable ou augmente en ce qui concerne les contacts avec l'administration fiscale.

Le degré de connaissance des dossiers de simplification portés au jugement des entreprises et des indépendants est soumis à un effet de taille : les petites entreprises connaissent moins bien les dossiers que les grandes entreprises et les indépendants, en particulier ceux du secteur agricole, les connaissent moins bien que les entreprises. Le dossier le mieux connu des entreprises et des indépendants est la généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la Banque Carrefour des Entreprises (BCE). Pour les entreprises, Dimona est l'autre dossier le mieux connu alors que les agriculteurs connaissent le mieux le dossier Tax-on-web.

Dimona et la généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE sont les deux dossiers les plus utilisés par les entreprises, en particulier par celles de taille moyenne et grande. Le niveau de satisfaction accompagnant l'utilisation de ces deux dispositions est généralement élevé même si les entreprises se déclarent encore plus satisfaites par la suppression de l'obligation de visa et des livres comptables et par la simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des actionnaires. Les entreprises évaluent souvent moins bien les applications électroniques liées à la fiscalité que celles liées à l'emploi, comme l'illustre la comparaison du faible score de satisfaction atteint par Tax-on-web avec le score élevé de Dimona.

Les indépendants expriment aussi un excellent niveau de satisfaction pour la mesure de généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE. Les niveaux de satisfaction atteints par les autres mesures proposées varient fortement d'un secteur d'activité à l'autre.

Enfin, en ce qui concerne les projets de simplification soumis à appréciation, les entreprises soutiennent prioritairement le projet de diminution et de simplification des statistiques. Les indépendants préfèrent, quant à eux, voir aboutir le projet de simplification des demandes de permis.



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 en 2004. Cette estimation est basée sur la technique de l'enquête auprès d'un échantillon représentatif de la population à étudier. Cette technique est identique à celle utilisée lors des précédentes enquêtes évaluant les charges administratives des années 2000 et 2002. 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 Planning Paper présente les résultats de cette enquête, menée du 1er juin au 31 août 2005.

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 en 2000¹.

La deuxième partie détaille les résultats de l'enquête sur les charges administratives des entreprises. La première section y est consacrée d'une part, à l'analyse du coût total des charges administratives supportées par les entreprises et de ses deux composantes, le coût interne et le coût externe, et d'autre part, à l'examen de son évolution au cours des deux dernières années telle que perçue par les entreprises. La deuxième section analyse les indicateurs de qualité de la réglementation. La section suivante présente les indicateurs de qualité des contacts avec 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 leur degré de connaissance, d'utilisation et de satisfaction de treize cas concrets de simplification et sur leur évaluation de huit projets de simplification administrative.

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.

Enfin, la quatrième 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 2000/2002/2004 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 d'entreprises et d'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, portait sur les charges administratives de l'année 2002. La troisième enquête, menée du 1er juin au 31 août 2005, porte sur les charges administratives de l'année 2004. Les enquêtes reposent sur la même méthodologie et le même échantillon d'entreprises et d'indépendants. Ce dernier est cependant actualisé à chaque enquête pour maintenir plus ou moins constante la couverture de la population par l'échantillon.

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 considération². Enfin, l'enquête ne permet pas de distinguer avec certitude le niveau de pouvoir (fédéral, régional, communautaire,...) à l'origine des charges administratives, même si une telle question est posée pour chaque domaine réglementaire couvert par l'enquête.

B. Les limites de l'estimation par enquêtes

La méthodologie la plus généralement mise en oeuvre pour obtenir une estimation globale du coût total des charges administratives est celle basée sur une enquête auprès d'un échantillon représentatif d'entreprises et d'indépendants.

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.
2. L'annexe 1 précise pour chaque domaine réglementaire couvert le contenu précis des charges administratives.

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.

TABEAU 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 distinguer les charges administratives imposées par les pouvoirs publics de celles imposées par la gestion de l'entreprise, d'où tendance à la surestimation.
Un intervalle de confiance accompagne les résultats.	Les simplifications marginales ont tendance à passer inaperçues, les entreprises et les indépendants ne modifiant leur évaluation que lors de changements importants.
L'utilisation des techniques modernes de communication est possible. 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.

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 dès lors 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 2004, telle qu'elle est reprise 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 et le secrétaire d'Etat à la Simplification administrative, de nouvelles questions liées à l'usage des communications électroniques et à de nouvelles initiatives de simplification ont été introduites. Un exemple de questionnaire est donné dans l'annexe 4.

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 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.

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

Pour chaque catégorie de questionnaire, il a été demandé aux entreprises et aux indépendants de répartir le temps consacré aux formalités administratives selon différents types de réglementation. Pour le questionnaire portant sur la fiscalité, la répartition se fait entre :

- impôts provinciaux et locaux,
- impôts régionaux,
- impôts des personnes physiques, morales et des sociétés,
- TVA,
- douane et accises,
- autres impôts.

Pour le questionnaire portant sur l'emploi, la répartition proposée est la suivante :

- salaires et cotisations,
- bien-être au travail,
- temps de travail et concertation,
- statistiques,
- prestations sociales.

Pour le questionnaire portant sur l'environnement, les réglementations sont réparties entre :

- compétences locales (collecte des déchets, règlements communaux sur l'environnement,...),
- compétences régionales - environnement (autorisations environnementales, déchets, pollution de l'eau, pollution de l'air, comptes rendus environnementaux,...),
- compétences régionales - urbanisme et structure environnementale (permis de bâtir, monuments et sites,...),
- compétences fédérales (normes des produits, rayonnement ionisé, déchets radioactifs, importation, exportation et transit des déchets, bien-être des animaux,...).

Enfin, les entreprises et les indépendants ont été interrogés sur l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années (2003 et 2004).

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 prévu,
- 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 deux parties : l'une a trait aux grands dossiers de simplification en cours et l'autre traite de projets envisagés pour diminuer les charges administratives.

Les indépendants et les entreprises sont interrogés sur treize dossiers de simplification et d'administration électronique entrepris par les autorités fédérales et régionales. Ces treize mesures sont les suivantes :

- suppression de l'obligation de visa et des livres comptables,
- simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des sociétés,
- possibilité de facturation électronique,
- augmentation du seuil pour la déclaration trimestrielle de la TVA,
- généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la Banque Carrefour des Entreprises (BCE),
- suppression de certaines attestations pour les marchés publics,
- déclaration immédiate d'emploi (Dimona),
- déclaration multifonctionnelle à la Sécurité sociale (DMFA),
- déclaration électronique des risques sociaux (ASR),
- Tax-on-web,
- déclaration électronique de la TVA (Edivat et intervat),
- déclaration électronique de précompte professionnel,
- bilan environnemental unique.

Pour chacun de ces dossiers, les entreprises et les indépendants sont interrogés sur leur niveau de connaissance, d'utilisation au sein de leur entreprise et par eux-mêmes et sur leur degré de satisfaction.

Les entreprises et les indépendants sont aussi interrogés sur leur soutien éventuel à huit projets de simplification administrative :

- simplification des demandes de permis,
- extension des missions administratives des guichets d'entreprises,
- diminution et simplification des statistiques,
- diminution de la durée d'archivage et possibilités accrues d'archivage électronique,
- introduction de la déclaration électronique de l'impôt des sociétés,
- informatisation des avis de marchés publics,
- introduction de délai de rigueur dans les procédures,
- suppression de l'envoi a priori de toutes les pièces justificatives.

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 31 % des réponses des indépendants et 44 % 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, pas moins de 2 683 entreprises ont reçu par voie postale un des trois questionnaires et 3 286 indépendants ont reçu soit le questionnaire fiscal, soit celui sur l'environnement.

L'échantillon des entreprises a été stratifié en trois classes de taille (petite, moyenne et grande) et en deux classes d'activité (industrie et services). L'échantillon des indépendants a été stratifié en quatre 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 plus faible que lors de l'enquête précédente mais plus élevé que lors de l'enquête sur les charges administratives de l'année 2000¹. Le taux global de réponse à l'enquête est de 19,4 % pour les entreprises et de 12,3 % pour les indépendants.

1. En 2000, le taux de réponse des entreprises atteignait 15,3 % et celui des indépendants 7,5 % et en 2002, il atteignait respectivement 23,3 % et 16,6 %.



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 des contacts avec l'administration. Le degré de connaissance, d'utilisation et de satisfaction des entreprises par rapport à des dossiers de simplification administrative est aussi étudié. Enfin, la popularité d'un certain nombre de projets de réforme administrative fait l'objet d'une analyse.

A. Le coût des formalités administratives

1. Description

Le coût des charges administratives supportées par 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 de la main-d'oeuvre, tel qu'il ressort de l'enquête¹. Le coût externe se compose, quant à lui,

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

des dépenses extérieures nécessaires pour se conformer aux dispositions administratives.

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 réglementation) est finalement extrapolé à l'ensemble de la population des entreprises en tenant compte du nombre d'entreprises présentes dans chaque classe de l'échantillon (voir annexe 2 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 2004, 170 412 entreprises comptent de 1 à 9 employés, 27 696 entreprises employent de 10 à 249 travailleurs et 900 grandes entreprises employent 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 2004, à 4,91 milliards d'euros, soit 1,73 % 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 55 % et 45 % du coût total.

TABLEAU 2 - Coût total des procédures administratives pour les entreprises en 2004

Nombre d'entreprises	Type de coût	En milliards d'euros	En % du PIB
199 008	Coût total	4,91	1,73
	(Intervalle de confiance) ^a	(3,34 - 6,47)	(1,18 - 2,28)
	Coût interne	2,70	0,95
	Coût externe	2,21	0,78

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 une part importante du coût total : 47 % contre 43 % pour les entreprises de taille moyenne et 10 % pour les grandes entreprises.

Les dispositions administratives liées à la fiscalité génèrent 46,2 % du coût total de 4,91 milliards d'euros, celles liées à l'emploi 42,7 % et celles liées à l'environnement 11,1 %.

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

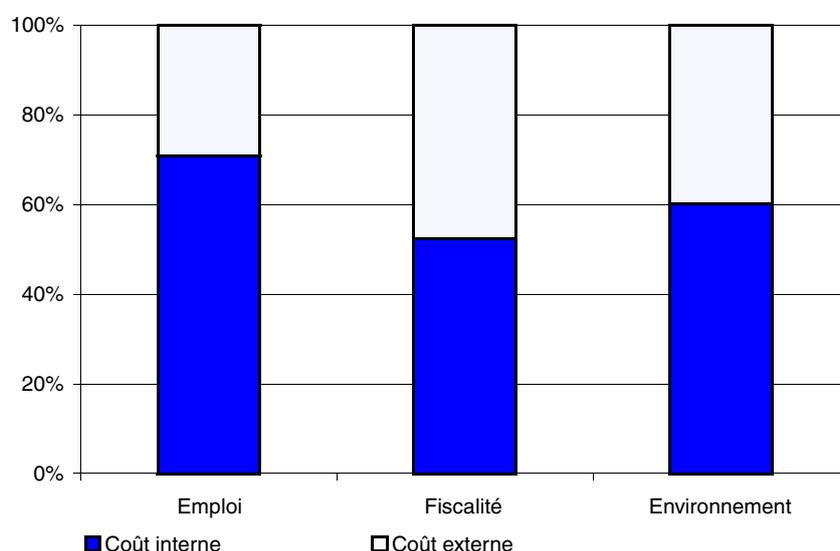
Il ressort du tableau 3 que la part du coût interne est plus grande que celle du coût externe, pour les moyennes et grandes entreprises alors que c'est l'inverse pour les petites entreprises.

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	2,31	47	Coût interne	1,10
			Coût externe	1,21
Moyenne	2,11	43	Coût interne	1,29
			Coût externe	0,82
Grande	0,49	10	Coût interne	0,31
			Coût externe	0,18
Total	4,91	100	Coût interne	2,70
			Coût externe	2,21

Le graphique 1, qui illustre la division du coût total en coût interne et en coût externe selon le domaine de réglementation, montre 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...) pour les aider dans les procédures administratives en matière fiscale et environnementale.

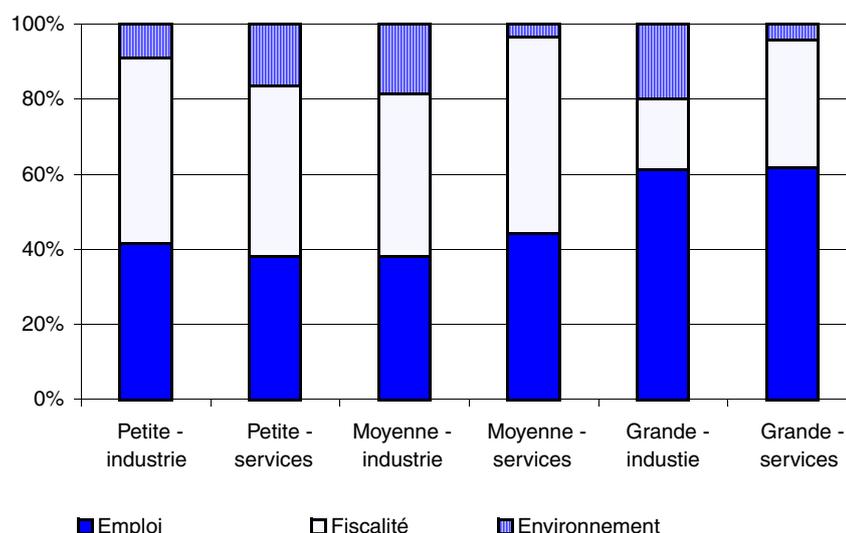
GRAPHIQUE 1 - Répartition du coût interne et externe selon le type de réglementation



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, 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 grandes entreprises de l'industrie pour lesquelles, c'est la réglementation en matière fiscale qui génère la part la plus faible des charges administratives.

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



La répartition du temps consacré aux formalités en matière d'emploi reprise dans le tableau 4 montre que la majorité des entreprises consacrent plus de 25 % de ce temps aux formalités liées aux salaires et cotisations et que 15 % d'entre elles y consacrent même plus de trois quarts du temps dédié aux formalités en matière d'emploi. C'est donc la catégorie de formalités administratives qui semble demander le plus de temps aux entreprises, viennent ensuite les formalités liées au temps de travail et à la concertation (17 % des entreprises y consacrent plus de 25 % de leur temps et 29 % des entreprises y consacrent entre 11 et 25 % du temps dédié aux formalités en termes d'emploi) puis celles liées aux prestations sociales, au bien-être au travail, et enfin, celles liées à la collecte de statistiques.

TABLEAU 4 - Répartition du temps consacré aux formalités en matière d'emploi (en % des réponses données¹)

	0 %	1 à 10 %	11 à 25 %	26 à 50 %	51 à 75 %	76 à 100 %
Salaires et cotisations	1	3	15	40	26	15
Bien-être au travail	1	62	28	7	1	0
Temps de travail et concertation	3	51	29	15	2	0
Statistiques	5	81	12	2	0	0
Prestations sociales	6	55	31	8	1	0

La répartition du temps consacré aux formalités fiscales (tableau 5) indique qu'une grande majorité des entreprises (71 % des réponses obtenues) consacrent plus de 25 % du temps dédié aux formalités fiscales aux formalités liées à la TVA.

1. 144 réponses ont été données pour cette question.

C'est incontestablement la catégorie de formalités qui mobilise le plus de temps parmi les formalités fiscales. Elle est immédiatement suivie par les formalités liées aux impôts des personnes physiques, morales et des sociétés avec 57 % des entreprises répondantes qui y consacrent plus d'un quart de leur temps. Les formalités liées aux impôts régionaux occupent la troisième place, suivies par les formalités liées aux impôts provinciaux et locaux. Les autres impôts et les douanes et accises sont les deux dernières catégories. Pas moins de 56 % des entreprises répondantes ne consacrent pas de temps aux formalités de douane et accises alors qu'aucune entreprise répondante ne consacre plus de 50 % de son temps aux formalités liées aux autres impôts.

TABLEAU 5 - Répartition du temps consacré aux formalités fiscales (en % des réponses données¹)

	0 %	1 à 10 %	11 à 25 %	26 à 50 %	51 à 75 %	76 à 100 %
Impôts provinciaux et locaux	9	75	14	1	1	1
Impôts régionaux	7	74	16	3	0	1
Impôts pers. physiques , morales et sociétés	4	15	25	45	7	5
TVA	7	7	15	52	13	6
Douane et accises	56	28	6	8	2	1
Autres impôts	28	59	11	2	0	0

Enfin, en matière environnementale, le tableau 6 montre que les formalités pour lesquelles les entreprises répondantes consacrent le plus de temps sont les formalités liées aux compétences régionales en matière d'environnement puisque 66 % des entreprises y consacrent plus de 25 % de leur temps dédié aux formalités environnementales. Les formalités liées aux compétences locales viennent ensuite, avec 44 % des entreprises y consacrant plus de 25 % de leur temps. Les formalités liées aux compétences régionales en matière d'urbanisme et de structure environnementale semblent demander moins de temps car 23 % des entreprises n'y consacrent pas de temps et aucune entreprise ne consacre plus de 75 % de son temps à ce type de formalité. Les compétences fédérales sont celles qui semblent entraîner le moins de temps passé aux formalités administratives environnementales puisque 48 % des entreprises n'y consacrent aucune minute.

TABLEAU 6 - Répartition du temps consacré aux formalités environnementales (en % des réponses données²)

	0 %	1 à 10 %	11 à 25 %	26 à 50 %	51 à 75 %	76 à 100 %
Compétences locales	2	34	20	23	9	12
Compétences régionales - environnement	6	12	16	35	13	18
Compétences régionales - urbanisme	23	31	22	21	2	0
Compétences fédérales	48	36	6	7	2	1

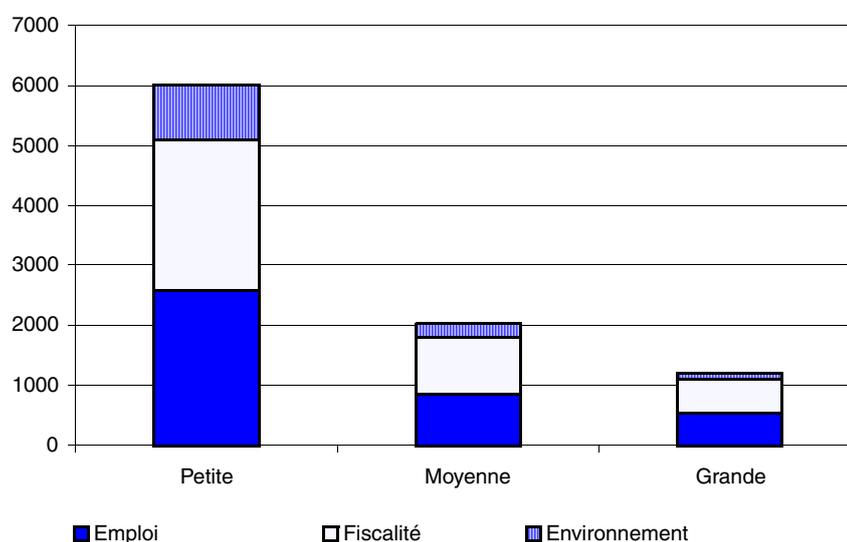
En répartissant le coût total moyen par employé selon la taille d'entreprise et la catégorie de réglementation, le graphique 3 montre clairement que ce sont les petites entreprises de moins de 10 travailleurs qui supportent le coût administratif par employé le plus élevé. Etant donné qu'une partie du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

1. 177 réponses ont été obtenues à cette question.

2. 125 réponses ont été obtenues à cette question.

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.

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.

La réglementation fiscale est celle qui génère la partie la plus importante du coût par employé aussi bien pour les grandes 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 petites entreprises.

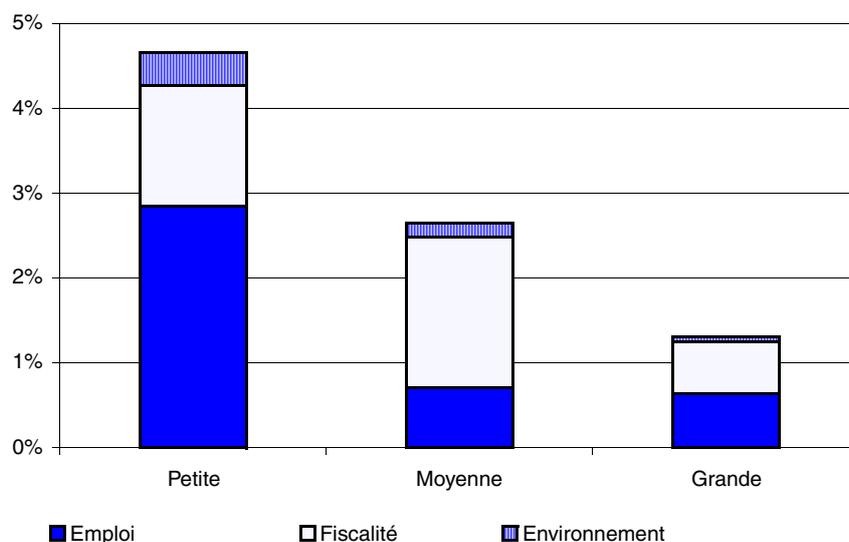
Le fait que les petites entreprises soient proportionnellement plus touchées par les charges administratives est encore davantage mis en évidence quand le coût administratif par employé est calculé non plus par an, mais par heure prestée¹. Le montant de charges administratives, tel que déclaré dans l'enquête, entraîne un surcoût horaire de 3,13 euros pour les petites entreprises, de 1,05 euro pour les entreprises moyennes et de 0,62 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.

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

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

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



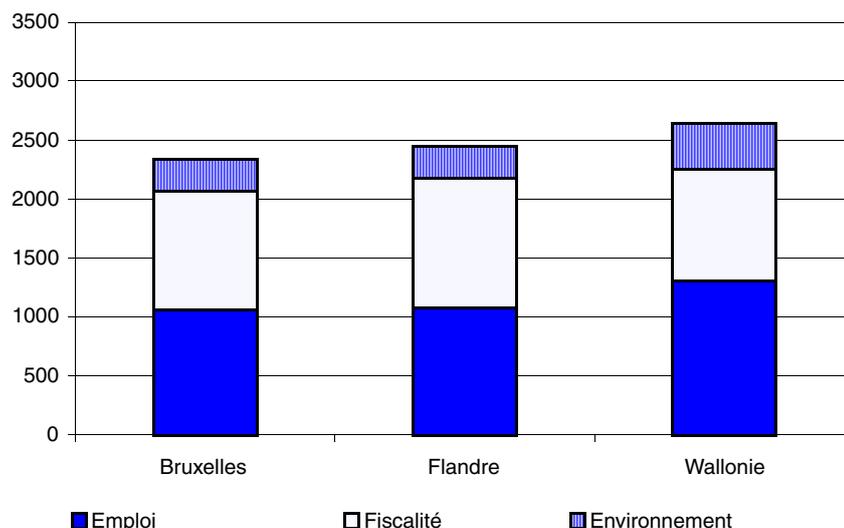
Les résultats sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

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 moyen par travailleur le plus élevé. En Région flamande, c'est la réglementation en matière fiscale qui génère la part la plus importante du coût moyen par travailleur. En Régions wallonne et bruxelloise, c'est la réglementation en matière d'emploi qui génère cette part. Dans les trois Régions, ce sont les dispositions administratives environnementales qui génèrent la part la plus faible du coût total par travailleur.

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

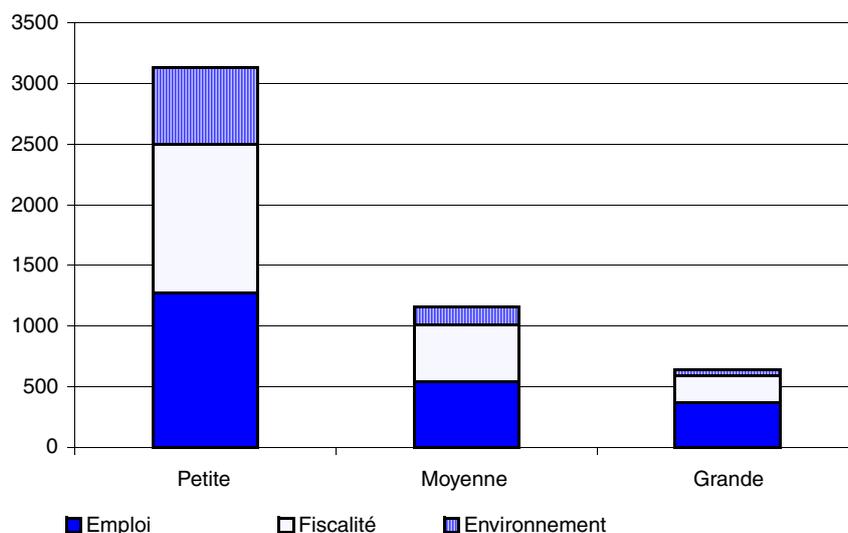


Les résultats sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

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 de 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 proportionnelle ni au nombre d'employés ni à l'ampleur de l'activité mesurée par le chiffre d'affaires.

Quelle que soit la taille de l'entreprise, la réglementation en matière d'emploi est responsable de la partie la plus importante du coût interne par travailleur. Mais pour les petites entreprises, la réglementation fiscale est une matière quasi aussi coûteuse en termes de charges administratives internes.

GRAPHIQUE 6 - 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 7 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 supportent les coûts les plus importants.

TABLEAU 7 - Coût externe moyen selon la taille des entreprises (en valeur absolue et en % du chiffre d'affaires)

	Petite	Moyenne	Grande
Coût externe en euros	8 135	28 784	283 857
Coût externe en % du C.A.	2,33 %	1,30 %	0,54 %
- Emploi	1,38 %	0,29 %	0,21 %
- Fiscalité	0,84 %	0,97 %	0,31 %
- Environnement	0,11 %	0,05 %	0,03 %

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

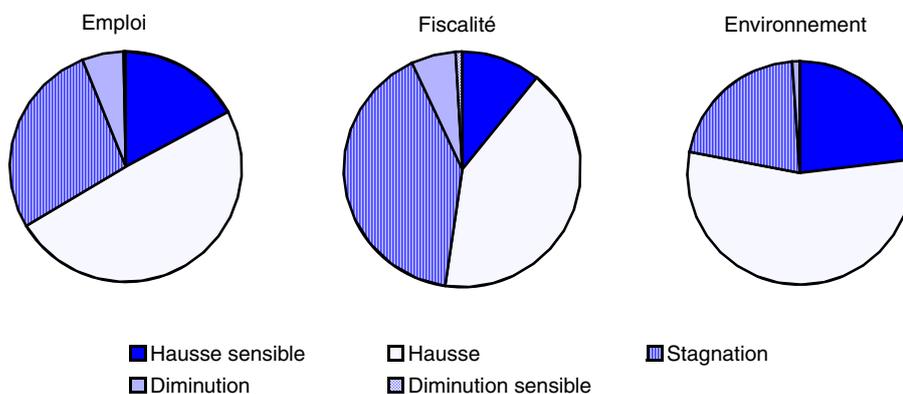
Une répartition du coût externe en pour cent du chiffre d'affaires peut aussi être effectuée selon le domaine réglementaire. Pour les entreprises de grande taille et de taille moyenne, la réglementation en matière fiscale est celle qui génère le coût externe exprimé en pour cent du chiffre d'affaires, 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 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 (2003 et 2004). Les résultats sont présentés au graphique 7.

Quelle que soit leur taille, peu d'entreprises ont émis l'avis que les coûts administratifs ont (sensiblement) diminué au cours de la période. En ne tenant pas compte de la possibilité de réponse "sans opinion", le pourcentage d'opinion reflétant une (forte) baisse de ces coûts s'élève à 6,2 % pour la réglementation en matière d'emploi et à 6,9 % pour la réglementation fiscale. Le score est encore plus faible en ce qui concerne les coûts des procédures environnementales puisque seul 1 % des entreprises ont perçu une diminution (sensible) dans ce domaine.

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



Environ deux entreprises sur trois (66 %) ont exprimé le sentiment d'une augmentation (sensible) de la charge administrative en matière d'emploi, contre 27,5 % celui d'une stagnation de ces charges. Une large majorité d'entreprises (78 %), et principalement celles de grande taille (80 %), estiment que les charges administratives en matière d'environnement ont (sensiblement) augmenté au cours des deux dernières années. Cette opinion est un peu moins partagée, bien que toujours présente, par les entreprises de petite taille (72 %). Mais les entreprises ne soulignent pas toujours de manière aussi marquée une hausse des coûts des procédures administratives. Ainsi, bien que 52 % des entreprises considèrent que les charges administratives liées à la réglementation fiscale ont (fortement) augmenté en deux ans, 41 % estiment, par contre, que ces charges n'ont pas évolué.

Le tableau 8 fait apparaître la répartition des avis des entreprises sur l'évolution des charges administratives dans les trois Régions : Bruxelles-Capitale, Flandre et Wallonie.

TABLEAU 8 - Evolution 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	15 %	22 %	31 %	15 %	16 %	22 %	13 %	10 %	12 %
Hausse	62 %	54 %	56 %	43 %	50 %	50 %	34 %	43 %	39 %
Inchangé	23 %	23 %	11 %	42 %	26 %	23 %	42 %	41 %	40 %
Diminution	0 %	1 %	2 %	0 %	7 %	5 %	11 %	5 %	7 %
Diminution sensible	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	2 %

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

Clairement, les résultats selon le domaine d'application et selon la Région ne sont pas homogènes. Ainsi, en ce qui concerne la réglementation environnementale, 87 % des entreprises wallonnes estiment que les charges administratives ont (sensiblement) augmenté, contre environ 77 % des entreprises de chacune des deux autres Régions.

La perception d'une hausse (sensible) des coûts administratifs dans les réglementations en termes d'emploi est aussi la plus marquée en Wallonie, avec 72 % d'entreprises, contre 66 % pour les entreprises flamandes et 58 % pour celles implantées à Bruxelles. Les avis sont aussi tranchés quant à l'opinion d'un statu quo dans l'évolution de ces charges. Pour la Région bruxelloise, 42 % des entreprises expriment le sentiment d'une stagnation des coûts des procédures en termes d'emploi, alors que le pourcentage se situe autour de 25 % dans chacune des deux autres Régions. Finalement, 8 % des entreprises flamandes et 5 % des entreprises wallonnes ont perçu une (forte) baisse des coûts administratifs dans ce domaine, alors qu'aucune entreprise bruxelloise participant à l'enquête n'a choisi cette option.

Il ne ressort cependant pas de différence significative entre les Régions dans les pourcentages de réponses traduisant une (forte) augmentation des coûts administratifs de la réglementation en matière fiscale, et les niveaux respectifs oscillent autour de 50 %. Les opinions se rapportant à une stagnation des charges fiscales sont également très équitablement réparties, entre 40 % et 42 %. En conséquence, et par rapport aux autres domaines analysés, une plus grande proportion d'entreprises a eu le sentiment d'une diminution (sensible) des coûts administratifs liés à la fiscalité. Les pourcentages s'élèvent ainsi à 6 % pour la Flandre, à 9 % pour la Wallonie et à 11 % pour 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 des contacts avec 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.

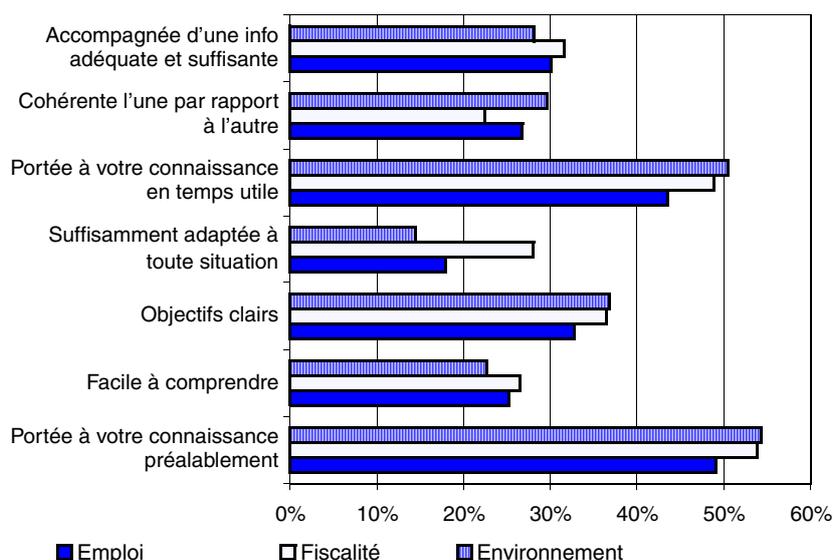
2. Les résultats

Le graphique 8 synthétise les résultats. Il ressort que les affirmations avec lesquelles les entreprises sont le plus en accord concernent essentiellement la publicité donnée aux réglementations. Il s'agit des énoncés suivants : "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".

Le principal reproche qui transparaît des réponses des entreprises est le manque d'adaptabilité des réglementations à toutes les situations, mais uniquement dans les domaines de l'emploi et de l'environnement. Le score de satisfaction pour les réglementations fiscales est en effet (relativement) plus élevé (28 %, soit près du double de ce qui est observé pour les procédures environnementales).

Pour le reste, 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, sans qu'il y ait de grandes différences dans les scores selon le domaine de réglementation.

GRAPHIQUE 8 - 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.

En termes absolus, la qualité de la réglementation liée à l'environnement semble un peu meilleure que les autres puisque ce domaine reçoit le plus grand score dans quatre des sept énoncés. Il est cependant talonné de près par le domaine fiscal, pour lequel les avis de performance sont très proches dans les trois énoncés les plus appréciés par les entreprises (par exemple, 54 % d'opinions favorables du point de vue de la connaissance préalable des réglementations avant adoption). Par contre, la réglementation liée à l'emploi présente un moins bon score sur le plan de la publicité.

Les opinions sur la qualité de la réglementation divergent parfois selon la taille de l'entreprise. Ainsi, 32 % des grandes entreprises sont (entièrement) d'accord sur le fait que les réglementations fiscales sont adaptées à toute situation, contre 10 % dans le domaine environnemental et seulement 5 % dans le domaine de l'emploi. Le contraste avec les entreprises de taille moyenne est saisissant puisque le score de cette caractéristique dans le domaine de l'emploi atteint 26 %. En outre, les grandes entreprises fournissent systématiquement un score plus faible en ce qui concerne la réglementation liée à l'emploi.

Par contre, les grandes entreprises sont toujours davantage d'accord que les petites entreprises sur les trois énoncés relatifs à la publicité donnée aux réglementations. Parmi les meilleurs scores obtenus, en fonction de la taille, pour l'affirmation "les réglementations sont portées à la connaissance des entreprises avant leur adoption", 62 % des grandes entreprises sont (entièrement) d'accord en ce qui concerne l'environnement, 57 % des entreprises moyennes sont (entièrement) d'accord pour la fiscalité et 50 % des petites entreprises sont (entièrement) d'accord pour deux domaines : environnement et fiscalité.

C. La qualité des contacts avec 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 le délai prévu;
- les réponses sont les mêmes quelle que soit la personne contactée;
- l'information que vous obtenez répond à vos besoins.

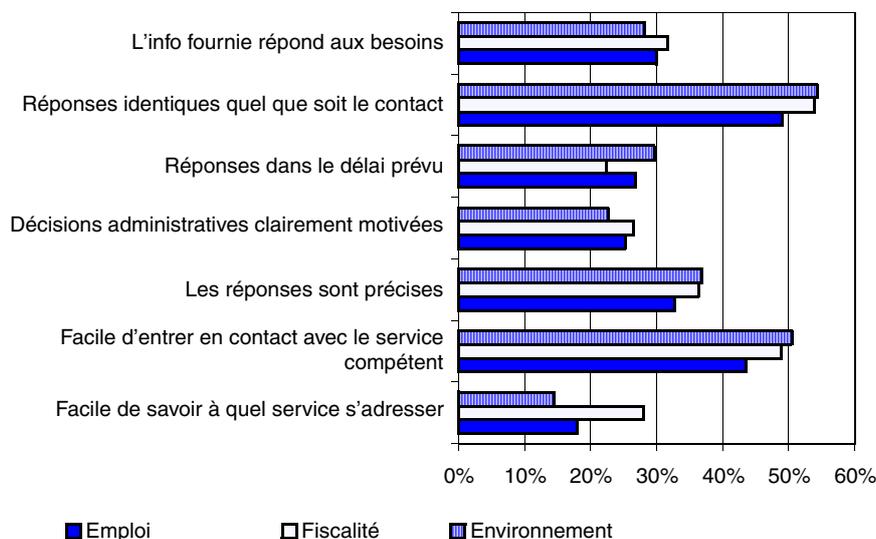
2. Les résultats

Comme l'illustre le graphique 9, quel que soit le domaine réglementaire considéré, les entreprises se montrent généralement plus satisfaites des contacts avec l'administration que des réglementations elles-mêmes. La majorité des entreprises estiment que l'information fournie par l'administration arrive dans le délai prévu, qu'elle répond à leurs besoins et que les réponses sont précises. Pour ces trois affirmations, la qualité de l'administration fiscale est particulièrement mise en évidence.

Par contre, les entreprises se montrent plus critiques sur la cohérence des réponses en fonction de la personne contactée, surtout en ce qui concerne le volet emploi. Pour ce domaine, les entreprises sont également moins satisfaites quant à la connaissance du service auquel il faut s'adresser, et sur la facilité 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, surtout dans le volet fiscal (80 % d'avis favorables chez les grandes entreprises en ce qui concerne la ponctualité de la réponse dans ce domaine).

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



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

D. Perception des dossiers de simplification et d'administration électronique et évaluation des projets de simplification

1. Description

Les autorités belges prennent des mesures en vue de réduire les charges administratives incombant aux entreprises et préparent des propositions en ce sens. L'avis des entreprises sur certains dossiers de simplification et d'administration électronique a été récolté sur base de deux questions. La première question porte sur la connaissance, l'utilisation et la satisfaction des entreprises quant à treize mesures de simplification, ainsi que sur leur opinion quant à l'applicabilité de ces mesures aux activités de l'entreprise. La seconde question vise à s'enquérir de leur appréciation de huit projets de simplification administrative.

Pour rappel, les treize dossiers de simplification et d'administration électronique proposés au jugement des entreprises sont :

- suppression de l'obligation de visa et des livres comptables,
- simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des sociétés,
- possibilité de facturation électronique,
- augmentation du seuil pour la déclaration trimestrielle de la TVA,
- généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE,
- suppression de certaines attestations pour les marchés publics,
- déclaration immédiate d'emploi (Dimona),
- déclaration multifonctionnelle à la Sécurité sociale (DMFA),
- déclaration électronique des risques sociaux (ASR),
- Tax-on-web,

- déclaration électronique de la TVA (Edivat et Intervat),
- déclaration électronique de précompte professionnel,
- bilan environnemental unique.

Quant aux huit projets de simplification administrative proposés à l'approbation des entreprises, il s'agit des projets suivants :

- simplification des demandes de permis,
- extension des missions administratives des guichets d'entreprises,
- diminution et simplification des statistiques,
- diminution de la durée d'archivage et possibilités accrues d'archivage électronique,
- introduction de la déclaration électronique de l'impôt des sociétés,
- informatisation des avis de marchés publics,
- introduction de délai de rigueur dans les procédures,
- suppression de l'envoi a priori de toutes les pièces justificatives.

2. Les résultats¹

a. Perception des dossiers de simplification et d'administration électronique

Le tableau 9 présente les résultats relatifs au degré de connaissance des dossiers de simplification par les entreprises, par catégorie de taille.

Les petites entreprises connaissent systématiquement moins bien les procédures de simplification que les autres catégories d'entreprises, tandis que les grandes entreprises sont généralement le mieux informées de ces procédures. Cependant, pour quatre dossiers de simplification, ce sont les entreprises de taille moyenne qui réalisent le meilleur score.

Deux procédures sont clairement les mieux connues des entreprises. Il s'agit de la déclaration immédiate d'emploi (Dimona) et de la généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE. La procédure Dinoma recueille le meilleur score parmi tous les dossiers pour les petites ou les moyennes entreprises (respectivement 88 % et 98 %), alors que la procédure liée à l'utilisation du numéro d'entreprise se positionne en première place pour les grandes entreprises (92 %). Ce classement n'est guère surprenant puisque ces deux mesures sont obligatoires² et générales.

1. Les pourcentages présentés dans les différents tableaux et graphiques ne tiennent pas compte des non-réponses ou des réponses "sans opinion". Il convient aussi de noter que le nombre de réponses est parfois assez limité, notamment dans le chef des petites entreprises.

2. Sauf pour le secteur horticole et le secteur horeca.

TABLEAU 9 - % des entreprises qui déclarent connaître le dossier - selon la taille

Dossier de simplification et d'administration électronique	Petite	Moyenne	Grande
Suppression de l'obligation de visa et des livres comptables	58	71	75
Simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des actionnaires	59	75	76
Possibilité de facturation électronique	71	91	87
Augmentation du seuil pour la déclaration trimestrielle de la TVA	65	71	75
Généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE	73	94	92
Suppression de certaines attestations papier pour les marchés publics	28	38	38
Déclaration immédiate d'emploi (Dimona)	88	98	89
Déclaration multifonctionnelle à la Sécurité sociale	45	67	80
Déclaration électronique des risques sociaux (ASR)	18	41	59
Tax-on-web	53	75	89
Déclaration électronique de la TVA (Edivat et Intervat)	65	85	83
Déclaration électronique de précompte professionnel*	50	59	61
Bilan environnemental unique	14	41	55

* : Une erreur de dénomination de cette mesure dans le questionnaire empêche son interprétation pour les entreprises francophones. Le pourcentage donné ne concerne que les entreprises néerlandophones.

Il convient aussi de souligner que les entreprises, et surtout celles de moyenne ou de grande taille, sont bien conscientes de l'existence de la possibilité de facturation électronique et de la déclaration électronique de la TVA.

A l'opposé, quelques dossiers sont visiblement bien moins connus par les entreprises. La suppression de certaines attestations papier pour les marchés publics est ainsi une mesure majoritairement méconnue par les entreprises (moins de 40 % ont répondu par l'affirmative), et ce, quelle que soit la taille de l'entreprise. De plus, moins d'une petite entreprise sur cinq se déclare être au courant du bilan environnemental unique ainsi que de la déclaration électronique des risques sociaux. Il convient toutefois de souligner que ces trois procédures administratives sont spécifiques à certains types d'activités.

La déclaration multifonctionnelle à la sécurité sociale pose problème. Il s'agit en effet d'une mesure obligatoire pour toutes les entreprises, mais elle n'est connue que de 80 % de grandes entreprises, 67 % des entreprises de taille moyenne et 45 % de petites entreprises. Une explication à ce résultat, bien qu'il ne s'agisse que d'une hypothèse, serait que certaines entreprises, surtout les petites, peuvent ne pas être au courant de la portée exacte de cette mesure parce que son traitement est effectué par un service extérieur (sous-traitance à un secrétariat social par exemple).

Les autres dossiers, et notamment ceux relatifs à des applications électroniques, sont crédités d'un score de connaissance moyen mais ils ne sont pas obligatoires ou ont une portée spécifique. Deux dossiers de simplification électronique sont cependant bien connus des moyennes et des grandes entreprises (score supérieur à 75 %) : Tax-on-web et la déclaration électronique des cotisations des sociétés.

Des disparités régionales quant à la connaissance des dossiers de simplification ne sont pas visibles. Ainsi, toutes tailles confondues, la très plébiscitée procédure Dimona est connue dans les trois Régions par une même proportion d'entreprises. Il apparaît en outre que les entreprises bruxelloises et wallonnes connaissent

le moins le dossier lié au bilan environnemental unique (moins de 27 % de réponses positives pour ce dossier) alors que les entreprises flamandes sont le moins au courant du dossier lié à la suppression de certaines attestations papier pour les marchés publics (33 %).

Le tableau 10 renseigne sur la proportion d'entreprises qui déclarent que le dossier dont elles ont connaissance est d'application dans leurs activités, selon la taille.

TABEAU 10 - % des entreprises connaissant le dossier qui déclarent qu'il leur est d'application - selon la taille

Dossier de simplification et d'administration électronique	Petite	Moyenne	Grande
Suppression de l'obligation de visa et des livres comptables	70	77	80
Simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des actionnaires	66	69	60
Possibilité de facturation électronique	36	38	55
Augmentation du seuil pour la déclaration trimestrielle de la TVA	32	14	13
Généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE	83	93	92
Suppression de certaines attestations papier pour les marchés publics	50	51	56
Déclaration immédiate d'emploi (Dimona)	79	98	99
Déclaration multifonctionnelle à la Sécurité sociale	72	87	95
Déclaration électronique des risques sociaux (ASR)	52	70	74
Tax-on-web	44	32	40
Déclaration électronique de la TVA (Edivat et Intervat)	54	63	66
Déclaration électronique de précompte professionnel*	70	59	71
Bilan environnemental unique	25	76	86

* : Une erreur de dénomination de cette mesure dans le questionnaire empêche son interprétation pour les entreprises francophones. Le pourcentage donné ne concerne que les entreprises néerlandophones.

Les deux procédures de simplification qui ont la plus grande applicabilité sont Dimona et la généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE. La quasi-totalité des entreprises de moyenne ou de grande taille répondent que le premier dossier les concerne, et le pourcentage dépasse les 90 % pour le second dossier. Le score obtenu par les petites entreprises dans ces deux dossiers est toutefois légèrement plus faible, et il en va de même pour la déclaration multifonctionnelle à la sécurité sociale, reconnue comme applicable par 72 % d'entreprises de cette catégorie.

Deux dossiers semblent, par contre, être davantage d'application aux activités des petites entreprises qu'à celles d'entreprises plus grandes : l'augmentation du seuil pour la déclaration trimestrielle de la TVA (32 %) et Tax-on-web (40 %). En outre, la distorsion la plus importante en terme d'applicabilité est observée pour le dossier lié au bilan environnemental unique : 86 % des grandes entreprises l'ont sélectionné, contre 25 % des petites entreprises. Notons encore que plus d'une entreprise sur deux, quelle que soit sa taille, considère que le dossier lié à la suppression de certaines attestations papier sur les marchés publics est d'application pour elle.

Le tableau 11 fournit les pourcentages d'entreprises qui connaissant l'application l'utilisent effectivement, par catégorie de taille.

TABLEAU 11 - % des entreprises connaissant le dossier qui déclarent l'utiliser - selon la taille

Dossier de simplification et d'administration électronique	Petite	Moyenne	Grande
Suppression de l'obligation de visa et des livres comptables	68	69	75
Simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des actionnaires	67	67	59
Possibilité de facturation électronique	17	14	17
Augmentation du seuil pour la déclaration trimestrielle de la TVA	32	12	15
Généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE	77	88	85
Suppression de certaines attestations papier pour les marchés publics	33	45	46
Déclaration immédiate d'emploi (Dimona)	78	93	96
Déclaration multifonctionnelle à la Sécurité sociale	65	65	90
Déclaration électronique des risques sociaux (ASR)	56	38	48
Tax-on-web	36	16	12
Déclaration électronique de la TVA (Edivat et Intervat)	26	21	22
Déclaration électronique de précompte professionnel*	44	22	45
Bilan environnemental unique	30	51	76

* : Une erreur de dénomination de cette mesure dans le questionnaire empêche son interprétation pour les entreprises francophones. Le pourcentage donné ne concerne que les entreprises néerlandophones.

Il ressort de ce tableau que Dimona et la généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE, qui sont les procédures les plus connues sont aussi les plus utilisées par les entreprises, surtout lorsqu'elles sont de taille moyenne ou grande. Les pourcentages recensés sont par ailleurs assez proches de ceux obtenus dans le tableau précédent, de sorte qu'il n'y a qu'une faible différence entre la perception de l'applicabilité et son utilisation pour ces deux procédures. La procédure relative à la déclaration multifonctionnelle à la sécurité sociale n'est, quant à elle, utilisée intensivement que par les grandes entreprises (90 %), alors que les autres entreprises en font nettement moins usage. C'est par ailleurs dans le chef des entreprises de taille moyenne que le plus grand écart est observé entre l'applicabilité déclarée de cette mesure (87 %) et son taux d'utilisation effectif (65 %).

Compte tenu de leur applicabilité déclarée, la suppression de l'obligation de visa et des livres comptables, ainsi que la simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des actionnaires ont beaucoup de succès auprès des entreprises.

Trois dossiers liés à la simplification électronique sont nettement moins utilisés par les entreprises, malgré leur applicabilité potentielle : la déclaration électronique de la TVA, la possibilité de facturation électronique et Tax-on-web, particulièrement par les grandes entreprises et celles de taille moyenne.

Le dossier Dimona est le plus utilisé dans chacune des Régions, et par une même proportion d'entreprises. Par contre, les entreprises bruxelloises et wallonnes utilisent le moins Tax-on-web (respectivement 14 % et 8 %) et les entreprises flamandes, la possibilité de facturation électronique (13 %).

Le tableau 12 fournit, pour chacun des dossiers, le pourcentage d'entreprises qui s'en déclarent satisfaites. Les mesures administratives sont globalement bien appréciées par les entreprises, même si le degré de satisfaction varie beaucoup en fonction de la taille et de l'application considérée.

TABLEAU 12 - % des entreprises connaissant le dossier qui s'en déclarent satisfaites - selon la taille

Application électronique	Petite	Moyenne	Grande
Suppression de l'obligation de visa et des livres comptables	96	94	95
Simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des actionnaires	95	91	92
Possibilité de facturation électronique	78	70	72
Augmentation du seuil pour la déclaration trimestrielle de la TVA	89	79	76
Généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE	89	86	82
Suppression de certaines attestations papier pour les marchés publics	89	76	71
Déclaration immédiate d'emploi (Dimona)	72	85	88
Déclaration multifonctionnelle à la Sécurité sociale	74	78	81
Déclaration électronique des risques sociaux (ASR)	68	70	61
Tax-on-web	66	59	54
Déclaration électronique de la TVA (Edivat et Intervat)	76	73	63
Déclaration électronique de précompte professionnel*	84	74	79
Bilan environnemental unique	62	56	67

* : Une erreur de dénomination de cette mesure dans le questionnaire empêche son interprétation pour les entreprises francophones. Le pourcentage donné ne concerne que les entreprises néerlandophones.

La suppression de l'obligation de visa et des livres comptables et la simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des actionnaires sont les deux dossiers les plus appréciés parmi les entreprises, avec des scores de satisfaction supérieurs à 90 %, et ce quelle que soit la taille de l'entreprise. La généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE est aussi une mesure satisfaisante pour une vaste majorité d'entreprises. Dimona est également très bien accueillie, même si les petites entreprises mettent un peu moins en évidence ce dossier.

Deux applications rencontrent cependant moins de succès : Tax-on-web et le bilan environnemental unique. La première est, en outre, la plus critiquée par les grandes entreprises (54 % seulement s'en déclarent satisfaites) tandis que la seconde obtient le plus faible score dans le chef des petites et moyennes entreprises (respectivement 62 % et 56 %).

Pour huit dossiers sur les treize, ce sont les entreprises de petite taille qui attribuent la meilleure note de satisfaction. Les grandes entreprises sont, par contre, globalement plus sévères que les autres dans l'évaluation des mesures fiscales électroniques.

Certaines disparités sont relevées au niveau régional. Ainsi, ce sont les entreprises wallonnes qui sont fréquemment les plus mécontentes des dossiers de simplification administrative, et elles sont insatisfaites de la déclaration électronique des risques sociaux (39 %) et de Tax-on-web (48 %).

b. Evaluation de projets de simplification

Le tableau 13 présente le pourcentage d'entreprises qui jugent (très) importante une série de projets de simplification administrative, en ventilant les résultats en fonction de la taille.

TABLEAU 13 - % des entreprises qui considèrent (très) importante la proposition de simplification - selon la taille

Projets	Petite	Moyenne	Grande
Simplification des demandes de permis	73	73	76
Extension des missions administratives des guichets d'entreprises	68	80	67
Diminution et simplification des statistiques	77	96	93
Diminution de la durée d'archivage et possibilités accrues d'archivage électronique	70	84	88
Introduction de la déclaration électronique de l'impôt des sociétés	66	62	51
Informatisation des avis de marchés publics	49	48	50
Introduction de délais de rigueur dans les procédures	65	73	73
Suppression de l'envoi à priori de toutes les pièces justificatives	69	67	75

La diminution et la simplification des statistiques est le projet qui remporte le plus de suffrages avec plus de 90 % des moyennes et des grandes entreprises, et 77 % des petites entreprises. Des pourcentages légèrement moindres et qui diffèrent en fonction de la taille des entreprises, sont observés pour deux autres projets : la diminution de la durée d'archivage et les possibilités accrues d'archivage électronique arrivent ainsi en deuxième position pour les grandes entreprises et celles de taille moyenne, alors que c'est la simplification des demandes de permis qui occupe cette position pour les petites entreprises.

Par contre, le projet "informatisation des avis de marchés publics" enregistre le score le plus faible, quelle que soit la taille d'entreprise considérée.

E. Conclusion

Il ressort de l'enquête, et donc selon l'estimation des entreprises, que les charges administratives pesant sur les entreprises belges pour l'année 2004 atteignent 4,91 milliards d'euros, soit 1,7 % du PIB, dont la plus grande partie incombe aux petites entreprises. La réglementation fiscale génère 46,2 % de ces 4,91 milliards d'euros, la réglementation liée à l'emploi 42,7 %, et enfin, la réglementation environnementale n'est à l'origine que de 11,1 % du montant total estimé des charges administratives. L'importance du coût externe est supérieure à celle du coût interne pour les petites entreprises alors que l'inverse s'observe pour les autres catégories de taille d'entreprises.

Les petites entreprises sont aussi celles qui présentent le coût moyen des charges administratives par employé largement le plus élevé. Celui-ci a comme composante principale le coût des formalités administratives liées à l'emploi. Les grandes entreprises et les entreprises de taille moyenne ont un coût moyen par employé principalement dû aux formalités fiscales.

En matière d'emploi, les formalités liées aux salaires et cotisations sont celles auxquelles les entreprises consacrent le plus de temps. Les formalités liées à la TVA sont celles qui réclament la plus grande partie du temps consacré aux formalités fiscales, immédiatement suivies par les formalités liées aux impôts des personnes physiques, morales et des sociétés. Enfin, en matière d'environnement, ce sont les formalités liées aux compétences régionales dans ce domaine qui mobilisent la

plus grande partie du temps des entreprises, suivies par les formalités liées aux compétences locales.

Les entreprises de la Région wallonne sont celles qui disent supporter, en moyenne, le coût par employé le plus élevé. En Région flamande, ce sont les coûts administratifs liés à la législation fiscale qui sont les plus élevés alors qu'en Région wallonne et de Bruxelles-Capitale, ce sont les coûts administratifs liés à l'emploi.

Quels que soient leur secteur d'activité et leur taille, les entreprises estiment dans leur majorité que les charges administratives ont (fortement) augmenté au cours des deux dernières années. Cependant, cette opinion est moins tranchée dans le domaine fiscal pour lequel 41 % des entreprises estiment que les charges administratives sont restées constantes.

Au niveau qualitatif, les entreprises se montrent globalement plus contentes par la qualité des contacts avec l'administration que par la qualité des réglementations.

Les entreprises sont assez satisfaites de la publicité donnée aux réglementations. Par contre, leur principale critique porte sur le manque d'adaptabilité des réglementations en matière d'environnement et d'emploi. Mais ce reproche concerne beaucoup moins le domaine fiscal. Au sujet des contacts avec l'administration, la majorité des entreprises considèrent que l'information demandée est donnée dans le délai prévu, qu'elle répond à leurs besoins et que les réponses sont précises. A nouveau, les meilleurs indices de qualité sont relatifs à l'administration fiscale. Les entreprises se montrent néanmoins plus critiques sur la cohérence des réponses en fonction de la personne contactée, et l'administration de l'emploi y est clairement montrée du doigt.

Les petites entreprises connaissent systématiquement moins bien les dossiers de simplification administrative que celles de plus grande taille. La déclaration immédiate d'emploi (Dimona) et la généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE sont les deux dossiers les mieux connus des entreprises, toutes tailles confondues. Ce sont aussi les dossiers les plus utilisés par les entreprises, surtout celles de taille moyenne et grande.

La déclaration multifonctionnelle à la sécurité sociale est une mesure qui pose problème : elle est obligatoire et de portée générale mais elle n'est visiblement pas très connue, surtout des petites entreprises. En plus, seuls 65 % de petites et moyennes entreprises qui la connaissent, l'utilisent effectivement.

Les entreprises évaluent souvent moins bien les applications électroniques liées à la fiscalité que celles liées à l'emploi. Tax-on-web reçoit ainsi un des scores de satisfaction les plus faibles. Dimona est, par contre, l'application électronique pour laquelle les entreprises sont les plus contentes, bien que les petites entreprises l'apprécient sensiblement moins que les grandes entreprises. D'une manière générale, le niveau de satisfaction n'apparaît pas proportionnel à la taille. En outre, les entreprises bruxelloises sont globalement les plus satisfaites des dossiers qui leur ont été soumis dans l'enquête.

Parmi les projets de simplification administrative proposés aux entreprises, la diminution et la simplification des statistiques est la proposition qui reçoit le plus grand soutien des entreprises, toutes tailles confondues. Par contre, l'informatisation des avis de marchés publics est la proposition qui remporte le moins de suffrages des entreprises, quelle que soit leur taille.



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 supportées par les indépendants belges ont été estimées pour l'année 2004. 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 des contacts avec l'administration en charge de la réglementation. Le degré de connaissance, d'utilisation et de satisfaction des indépendants concernant treize dossiers de simplification mis en oeuvre par les autorités fédérales et régionales est aussi estimé. Enfin, la dernière partie présente la perception par les indépendants de huit initiatives envisagées 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 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 d'employé, 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 14 présente les résultats de l'estimation du coût total des charges administratives en matière fiscale et environnementale incombant aux indépendants en Belgique ainsi que la répartition du coût total en coût interne et coût externe. Sur base de l'enquête, les charges administratives pesant sur les indépendants en 2004 sont estimées à 2,39 milliards d'euros, soit 0,84 % du PIB. Ce coût total provient à près de 59 % du coût interne et, dans une moindre mesure (41 %), du coût externe, contrairement à ce qui est observable pour les petites entreprises.

TABLEAU 14 - Coût total des procédures administratives pour les indépendants en 2004

Nombre d'indépendants	Type de coût	En milliards d'euros	En % du PIB
442 368	Coût total	2,37	0,84 %
	(intervalle de confiance) ^a	(1,7 - 3,1)	(0,6 % - 1,1 %)
	Coût interne	1,39	0,49 %
	Coût externe	0,98	0,35 %

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 (près de 71 %). Il est suivi par le secteur de la construction avec 12,5 % et le secteur de l'agriculture avec près de 11 %. L'ensemble des indépendants du secteur de l'industrie n'intervient que pour 5,6 % du coût administratif total étant donné qu'ils représentent le groupe le plus petit de la population totale des indépendants.

TABLEAU 15 - Répartition du coût total par secteur et par type de coût

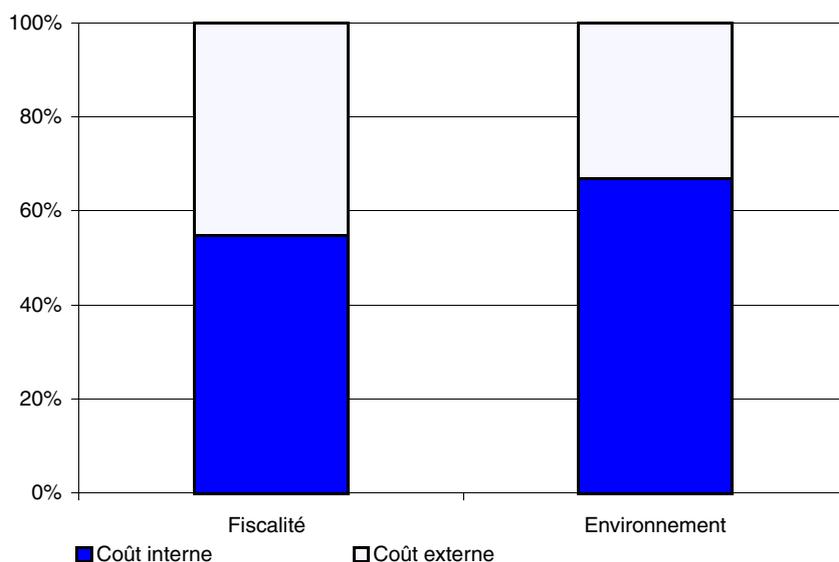
Secteur	Coût total (en milliards euros)	En % du coût total	Type de coût	En milliards euros
Agriculture, pêche	0,26	10,9	Coût interne	0,15
			Coût externe	0,11
Industrie	0,13	5,6	Coût interne	0,09
			Coût externe	0,05
Construction	0,30	12,5	Coût interne	0,21
			Coût externe	0,08
Services	1,68	71,0	Coût interne	0,94
			Coût externe	0,74

Le domaine réglementaire à l'origine de la part la plus importante du coût total des charges administratives est la fiscalité qui génère 78,5 % des 2,37 milliards d'euros estimés alors que les charges administratives liées à l'environnement ne représentent que 21,5 % de ce montant.

1. 73 % de la population totale des indépendants se trouve dans le secteur des services, 12 % dans le secteur agricole, 4 % dans l'industrie et 10 % dans la construction.

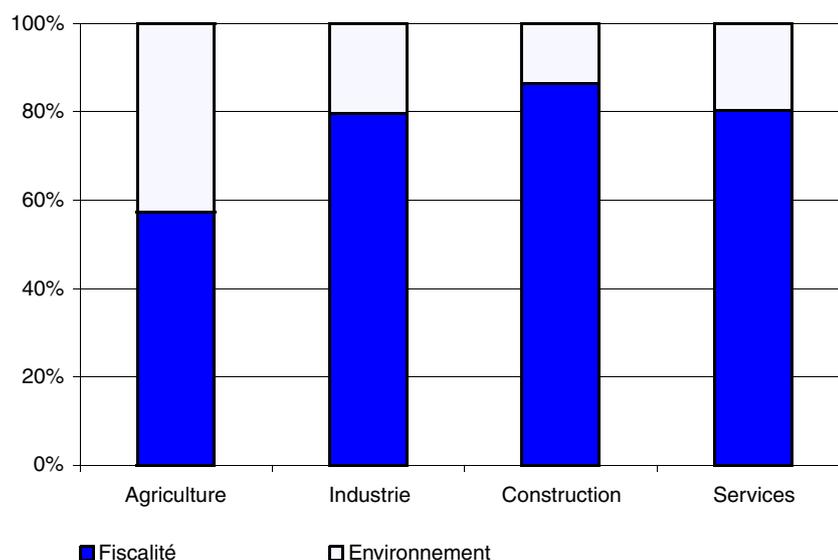
La répartition du coût total entre coût interne et coût externe selon le domaine réglementaire, comme illustrée par le graphique 10, montre clairement que la part du coût interne dans le coût total est beaucoup plus grande que la part du coût externe. Cette constatation vaut pour les deux domaines réglementaires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

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. Le secteur agricole se caractérise cependant par des coûts plus importants dans le domaine de la réglementation en matière d'environnement : 42,7 % du coût total pour le secteur agricole contre 13,6 % pour la construction, 19,7 % pour les services et 20,3 % pour l'industrie.

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



Le tableau 16 donne la répartition du temps des indépendants consacré aux formalités administratives fiscales. Il apparaît clairement que, comme dans le cas des entreprises, la majorité des indépendants considère la TVA comme la matière fiscale la plus consommatrice de temps : 68 % consacrent au moins un quart du temps dédié aux formalités fiscales aux charges administratives en matière de TVA. Quelque 28 % y consacrent même plus de la moitié de leur temps. Les formalités liées aux impôts des personnes physiques, morales et des sociétés viennent en deuxième position : plus d'un tiers des indépendants y consacrent entre 25 et 50 % du temps dédié aux formalités fiscales et 10 % plus de 50 % de leur temps. Les formalités liées aux impôts locaux, provinciaux et régionaux sont moins consommatrices de temps : plus de 90 % des indépendants disent y consacrer entre 1 et 25 % du temps dédié aux formalités fiscales.

TABLEAU 16 - Répartition du temps consacré aux formalités fiscales (en % des réponses données¹)

	0 %	1 à 10 %	11 à 25 %	26 à 50 %	51 à 75 %	76 à 100 %
Impôts provinciaux et locaux	15	58	21	6	0	0
Impôts régionaux	12	50	29	9	0	0
Impôts pers. physiques, morales et sociétés	10	19	25	37	8	2
TVA	1	10	21	40	17	11
Douane et accises	69	26	4	1	0	0
Autres impôts	25	57	18	3	0	0

La répartition du temps consacré aux formalités environnementales fait apparaître une répartition plus homogène entre les formalités émanant des différents niveaux de pouvoir (tableau 17) contrairement à ce qui est visible pour les entreprises (tableau 6). Au maximum 15 % des indépendants estiment consacrer plus de 50 % de leur temps à une formalité particulière. Environ 67 % des indépendants consacrent entre 11 et 50 % de leur temps dédié aux formalités

1. 104 réponses ont été obtenues à cette question.

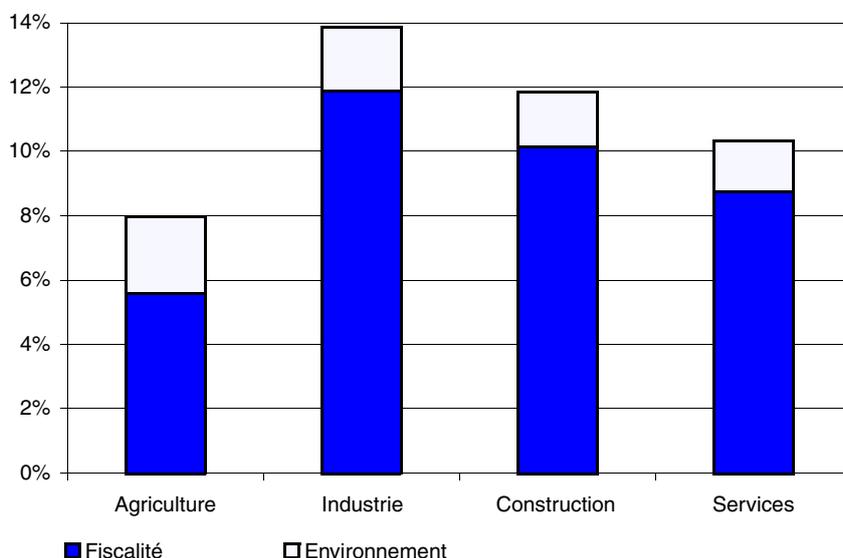
environnementales, à des formalités émanant de la Région pour sa compétence environnementale, 60 % à des formalités émanant des autorités locales, 52 % à des formalités fédérales et 50 % à des formalités émanant de la Région pour sa compétence en urbanisme et structure environnementale.

TABLEAU 17 - Répartition du temps consacré aux formalités environnementales (en % des réponses données¹)

	0 %	1 à 10 %	11 à 25 %	26 à 50 %	51 à 75 %	76 à 100 %
Compétences locales	4	21	35	25	7	8
Compétences régionales - environnement	7	16	34	33	7	4
Compétences régionales - urbanisme	15	23	34	16	7	5
Compétences fédérales	24	17	37	15	1	6

Le coût moyen mesuré en pourcentage du chiffre d'affaires est plus élevé chez les indépendants que chez les petites entreprises (graphique 4). Parmi les secteurs d'activité considérés, ce sont les indépendants du secteur de l'industrie qui présentent le coût moyen, mesuré en pourcentage du chiffre d'affaires, le plus élevé (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 pourcentage du chiffre d'affaires. Ces derniers ont le coût moyen, mesuré en pourcentage du chiffre d'affaires, le plus faible.

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 de 6 012 euros. Le coût moyen par employé est le même que le coût moyen

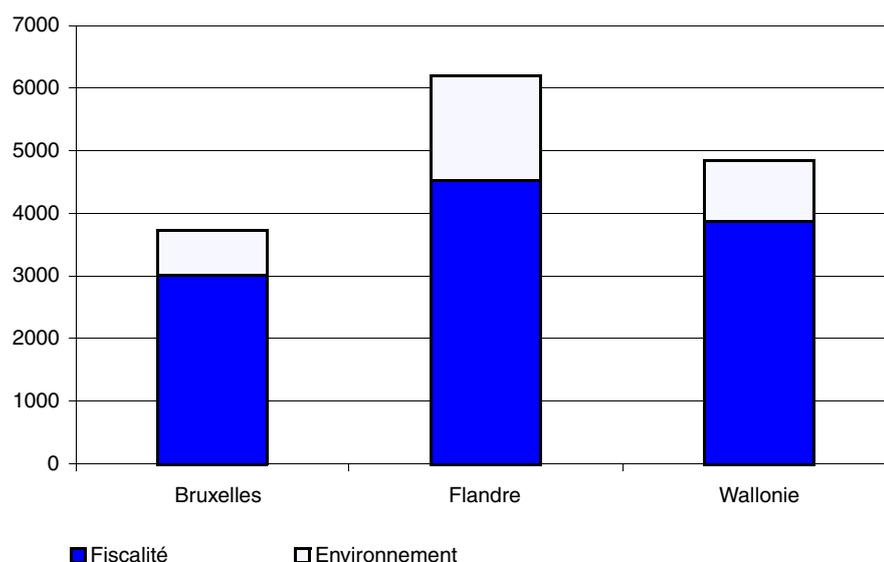
1. 156 réponses ont été obtenues à cette question.

dans le cas des indépendants puisque ces derniers n'ont pas d'employé. Les indépendants du secteur agricole et ceux des services présentent un coût moyen plus faible que celui des petites entreprises, avec respectivement un coût moyen de 4 677 euros et de 5 191 euros. Par contre, les indépendants de l'industrie ont un coût moyen plus élevé, à 7 071 euros, ainsi que les indépendants de la construction avec un coût moyen atteignant 6 669 euros.

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 limité de réponses.

Le graphique 13 présente le coût moyen selon la Région et le domaine réglementaire. Alors que les entreprises wallonnes présentent le coût moyen par employé le plus élevé (graphique 5), ce sont les indépendants flamands qui supportent le coût total moyen le plus élevé, suivis par les indépendants wallons et enfin, par les indépendants bruxellois.

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.

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

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 18 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, suivis de re-

lativement près par les indépendants du secteur industriel. En pour cent du chiffre d'affaires, le coût interne est, par contre, le plus élevé pour les indépendants du secteur de l'industrie et le plus faible pour les agriculteurs.

TABLEAU 18 - Coût interne moyen - 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	3 651	4 643	4 775	2 208
Coût interne moyen - en % du chiffre d'affaires	5,16	9,06	8,65	6,51
- Fiscalité	3,58	7,59	7,54	5,27
- Environnement	1,58	1,47	1,12	1,23

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

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.

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 19 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 et en pour cent du chiffre d'affaires, ce sont les indépendants du secteur de l'industrie qui supportent les coûts externes moyens les plus élevés. En analysant la répartition du coût externe selon le domaine réglementaire, il apparaît clairement que ce sont les charges administratives liées à la fiscalité qui génèrent la plus grande partie de ce coût mesuré en pour cent du chiffre d'affaires, et cela quel que soit le secteur d'activité envisagé. Le coût externe des formalités environnementales, en pour cent du chiffre d'affaires, ne dépasse pas 1 % quel que soit le secteur d'activité considéré.

TABLEAU 19 - 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	2 026	2 428	1 893	2 283
Coût externe moyen - en % du chiffre d'affaires	2,79	4,80	3,21	3,81
- Fiscalité	2,00	4,29	2,61	3,47
- Environnement	0,79	0,52	0,60	0,34

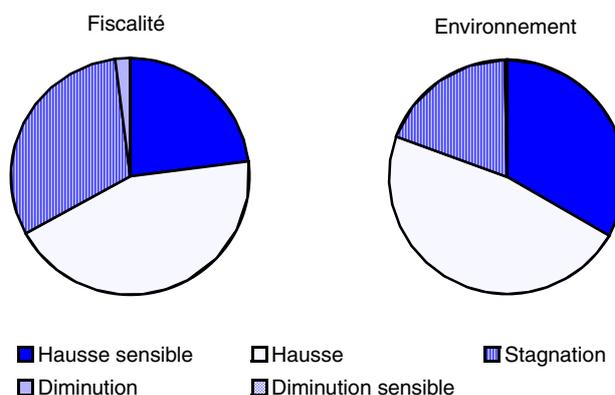
Les résultats sont basés sur la moyenne des réponses de l'échantillon.

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 (2003 et 2004).

Le graphique 14 laisse apparaître que très peu d'indépendants ont estimé que les charges administratives ont (sensiblement) diminué, et seuls 2 % de ceux-ci ont perçu une baisse des coûts dans le domaine fiscal. Une grande majorité (80 %) des indépendants ont émis l'avis que les charges réglementaires liées à l'environnement ont (fortement) augmenté, contre 67 % en ce qui concerne la fiscalité. Ce dernier pourcentage est cependant bien supérieur à celui enregistré pour les entreprises pour le même domaine (52 %). Les résultats des options "perception d'une hausse (sensible)" et "stagnation des coûts" sont, par contre, assez proches pour les indépendants et les entreprises concernant le volet environnemental.

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



Une ventilation des résultats par secteur fait apparaître certaines spécificités. Ainsi, quel que soit le domaine réglementaire, ce sont les agriculteurs et les indépendants de la construction qui ont davantage perçu une hausse (sensible) des coûts administratifs. Par contre, une plus grande proportion d'indépendants du secteur de l'industrie ont relevé une stagnation de ces coûts, surtout pour les charges fiscales (40 % d'avis dans ce sens).

Des disparités régionales apparaissent quant à l'évolution des coûts administratifs au cours des deux dernières années, comme l'indique le tableau 20.

TABLEAU 20 - L'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années, telle que perçue par les indépendants - selon le domaine réglementaire et la Région

	Environnement			Fiscalité		
	Bruxelles	Flandre	Wallonie	Bruxelles	Flandre	Wallonie
Hausse sensible	27 %	28 %	43 %	20 %	20 %	30 %
Hausse	64 %	46 %	49 %	46 %	43 %	44 %
Inchangée	9 %	25 %	8 %	27 %	35 %	23 %
Baisse	0 %	1 %	0 %	7 %	2 %	3 %
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.

En ce qui concerne l'environnement, plus de 90 % des indépendants bruxellois et wallons soulignent une hausse (sensible) des réglementations, contre 74 % pour les indépendants flamands. Un quart de ces derniers considèrent que le niveau de ces charges est resté inchangé. Le même résultat, bien que moins tranché, est obtenu pour les règlements fiscaux : pour la Région wallonne, trois indépendants sur quatre ont perçu une (forte) augmentation, alors que cette proportion est de 63 % pour la Flandre.

C'est à nouveau dans la Région flamande que l'opinion d'une stagnation des charges est le plus souvent émise (35 %). Les résultats pour la Région Bruxelles-Capitale doivent s'interpréter avec beaucoup de prudence vu le nombre très faible de réponses obtenues¹.

B. La qualité de la réglementation

1. Description

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

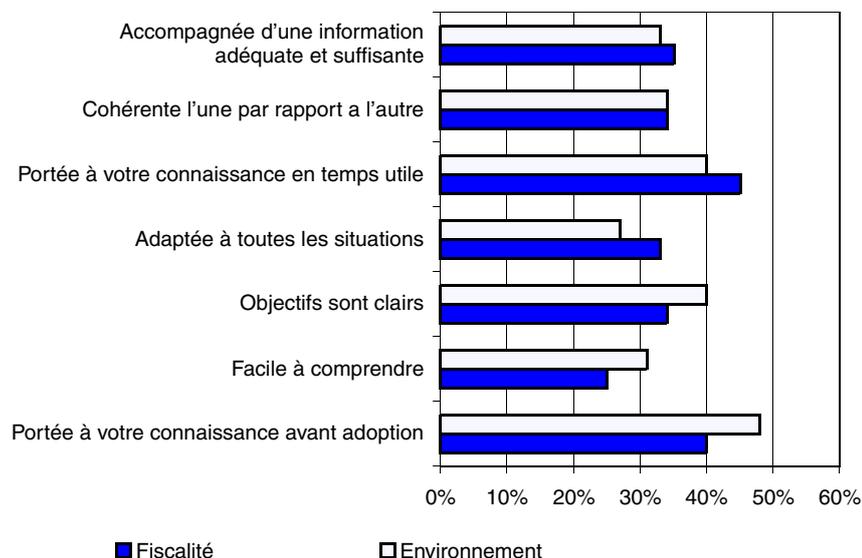
- les réglementations sont portées à votre connaissance préalablement à leur adoption,
- elles sont faciles à comprendre,
- leurs objectifs sont clairs,
- elles sont suffisamment adaptées à toutes les situations,
- elles sont portées à votre connaissance en temps utile pour vous y conformer,
- elles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

1. 11 réponses pour l'environnement et 15 réponses pour la fiscalité.

2. Les résultats

Les indépendants semblent avoir une vision partagée sur la qualité des réglementations en fonction du domaine réglementaire, comme l'illustre le graphique 15.

GRAPHIQUE 15 - 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.

Comme dans le cas des entreprises, les énoncés se rapportant à la publicité des règlements sont les plus favorisés par les indépendants. Cependant, ceux-ci sont davantage d'accord sur le fait qu'ils sont préalablement mis au courant des réglementations lorsqu'elles se rapportent à l'environnement. L'avis d'une connaissance en temps utile est néanmoins un peu plus souvent mis en évidence dans le domaine fiscal que dans le domaine environnemental. Les indépendants soulignent, par contre, clairement la difficulté à comprendre les réglementations fiscales et le manque d'adaptabilité des règlements liés à l'environnement.

Globalement, il semble que les indépendants sont moins d'accord que les entreprises sur la qualité des réglementations en termes de publicité, mais davantage d'accord que les entreprises sur les autres affirmations (notamment lorsqu'il s'agit de l'environnement).

Les indépendants des secteurs industrie et construction sont généralement plus satisfaits des réglementations lorsqu'elles se rapportent à l'environnement, tandis que le secteur des services est systématiquement le plus critique. Les résultats sectoriels sont toutefois plus équilibrés pour le volet fiscal.

Au niveau régional, et quel que soit le domaine réglementaire, les indépendants flamands donnent systématiquement une meilleure évaluation de la qualité des réglementations que les indépendants wallons, à une exception près : la cohérence des réglementations fiscales, qui est mieux appréciée en Wallonie. Les opinions des indépendants bruxellois ne sont pas mentionnées du fait de leur faible représentativité.

C. La qualité des contacts avec l'administration

1. Description

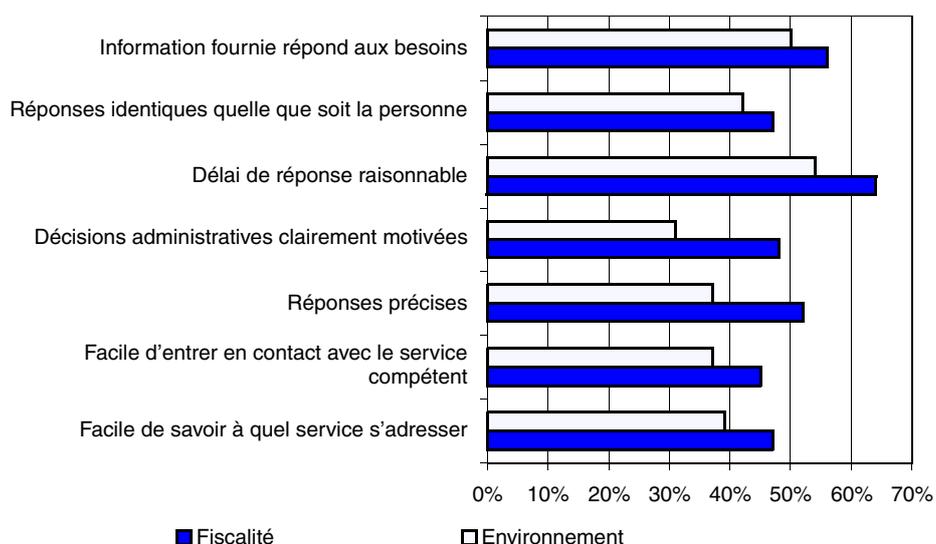
Comme pour les entreprises, les indépendants ont été interrogés sur leur opinion concernant la qualité de leurs contacts avec l'administration fiscale et environnementale. Concrètement, ils pouvaient choisir de se positionner de "entièrement d'accord" à "entièrement pas d'accord" pour les propositions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

Un enseignement évident du graphique 16 est que les indépendants jugent que la qualité des contacts avec l'administration est systématiquement d'un meilleur niveau pour les réglementations fiscales que pour les réglementations environnementales. L'écart le plus prononcé est relatif à la clarté dans la motivation des décisions administratives ainsi qu'à la précision des réponses.

GRAPHIQUE 16 - 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.

Le point le plus apprécié par les indépendants concerne, quel que soit le domaine, le respect du délai prévu dans la réponse, suivi de près par l'adéquation entre l'information et les besoins. Les moins bonnes performances sont obtenues respectivement au niveau de la clarté de la motivation des décisions (volet environnement) et dans la facilité du contact avec le service compétent (volet fiscal).

Les indépendants sont apparemment un peu plus sévères que les entreprises concernant la qualité des contacts avec l'administration, bien qu'il y ait certaines exceptions. Par contre, et comme les entreprises, ils expriment une meilleure satisfaction globale pour la qualité de ces contacts avec l'administration que pour la qualité de la réglementation.

Les indépendants flamands ont globalement une meilleure appréciation que les indépendants wallons des contacts avec l'administration lorsqu'ils concernent le domaine environnemental. Les avis sont toutefois plus partagés sur le volet fiscal : les indépendants flamands sont plus sévères sur la facilité d'entrer en contact avec le service compétent, tandis que leurs homologues wallons jugent plus difficile de savoir à quel service s'adresser. A nouveau, la Région bruxelloise souffre d'un manque de représentativité des données.

L'analyse sectorielle ne fait pas apparaître d'enseignements significatifs, si ce n'est que les indépendants du secteur des services sont à nouveau les plus déçus de la qualité des contacts avec l'administration dans le domaine de l'environnement.

D. Perception des dossiers de simplification et d'administration électronique et évaluation de projets de simplification

1. Description

De façon identique à l'enquête s'adressant aux entreprises, l'enquête envoyée aux indépendants leur demande leur avis sur treize dossiers de simplification et d'administration électronique existant ainsi que leur appréciation sur huit projets de simplification administrative.

2. Les résultats¹

a. Perception des dossiers de simplification et d'administration électronique

Le tableau 21 renseigne sur le degré de connaissance des dossiers de simplification par les indépendants.

1. Les pourcentages présentés dans les différents tableaux et graphiques ne tiennent pas compte des non-réponses ou des réponses "sans opinion". Il convient à nouveau de noter que le nombre de réponses est parfois assez limité.

TABLEAU 21 - % des indépendants qui déclarent connaître le dossier - selon le secteur d'activité

Dossier de simplification et d'administration électronique	Total	Agriculture	Industrie	Construction	Services
Suppression de l'obligation de visa et des livres comptables	40	31	41	45	45
Simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des actionnaires	36	26	47	32	40
Possibilité de facturation électronique	50	40	60	51	52
Augmentation du seuil pour la déclaration trimestrielle de la TVA	41	42	38	40	41
Généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE	51	33	64	61	53
Suppression de certaines attestations papier pour les marchés publics	24	22	21	27	25
Déclaration immédiate d'emploi (Dimona)	30	20	34	35	34
Déclaration multifonctionnelle à la Sécurité sociale	15	10	16	19	15
Déclaration électronique des risques sociaux (ASR)	9	9	9	10	8
Tax-on-web	47	32	50	56	56
Déclaration électronique de la TVA (Edivat et Intervat)	52	46	56	61	50
Déclaration électronique de précompte professionnel*	31	26	39	33	30
Bilan environnemental unique	12	14	15	3	12

* : Une erreur de dénomination de cette mesure dans le questionnaire empêche son interprétation pour les indépendants francophones. Le pourcentage donné ne concerne que les indépendants néerlandophones.

Le dossier le plus connu par les indépendants pris dans leur ensemble est la déclaration électronique à la TVA, suivi de très près par la généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE.

Le degré de connaissance des différentes propositions varie d'un secteur d'activité à l'autre. Ainsi, le dossier le plus connu par les agriculteurs et les indépendants du secteur de la construction est la déclaration électronique de TVA, avec respectivement 46 % et 61 % de réponses positives. Le dossier lié à la généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE atteint également un score de 61 % pour les indépendants travaillant dans la construction, et est connu par 64 % des indépendants de l'industrie. Par contre ce dossier est moins bien connu par les indépendants du secteur agricole (33 %). Pour le secteur des services, Tax-on-web arrive en tête, avec 56 %.

Les agriculteurs ont clairement une grande méconnaissance des dossiers. En ce qui concerne les trois autres secteurs, la possibilité de facturation électronique est le seul dossier supplémentaire - outre les trois dossiers déjà cités - connu par plus d'un indépendant sur deux.

Tous secteurs confondus, peu d'indépendants connaissent les dossiers suivants : déclaration multifonctionnelle à la sécurité sociale, bilan environnemental unique et déclaration électronique des risques sociaux. Ainsi, seuls 3 % des indépendants de la construction sont au courant du dossier lié au bilan environnemental unique. En outre, il apparaît clairement que les mesures fiscales sont mieux connues des indépendants que les mesures liées à l'emploi, ce qui, étant donné la définition de l'indépendant prise dans cette analyse, n'est pas étonnant.

Il ressort de la comparaison avec le tableau 9 que le degré de connaissance des différentes propositions manifesté par les indépendants pris dans leur ensemble, est toujours inférieur à celui exprimé par les petites entreprises. De nouveau, le fait

qu'un indépendant soit défini comme n'ayant pas d'employé permet d'expliquer la mauvaise connaissance des dispositions en matière d'emploi.

Le tableau 22 donne les résultats par secteur quant à l'applicabilité des dossiers aux activités des indépendants.

Clairement, la généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE est le dossier qui donne le plus grand sentiment d'applicabilité, quel que soit le secteur. Mais le score est relativement faible pour les agriculteurs (57 %). Etant donné qu'il s'agit de l'unique mesure obligatoire pour les indépendants, se pose donc le problème de son application dans le secteur primaire.

70 % des indépendants considèrent que la déclaration électronique de la TVA leur est applicable et 67 % d'entre eux se sentent concernés par Tax-on-web et la suppression de l'obligation de visa et des livres comptables, bien que ce soit dans une moindre mesure dans le secteur agricole pour cette dernière mesure.

Il convient de mentionner que le nombre de réponses obtenues est parfois insuffisant pour que le pourcentage soit interprétable.

TABLEAU 22 - % des indépendants connaissant le dossier qui déclarent qu'il leur est d'application - selon le secteur d'activité

Dossier de simplification et d'administration électronique	Total	Agriculture	Industrie	Construction	Services
Suppression de l'obligation de visa et des livres comptables	67	39	78	71	75
Simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des actionnaires	44	24	50	36	59
Possibilité de facturation électronique	47	47	42	51	46
Augmentation du seuil pour la déclaration trimestrielle de la TVA	46	44	50	43	47
Généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE	83	57	93	87	88
Suppression de certaines attestations papier pour les marchés publics	37	30	35	37	44
Déclaration immédiate d'emploi (Dimona)	47	28	61	38	52
Déclaration multifonctionnelle à la Sécurité sociale	42	27	54	n.i.	50
Déclaration électronique des risques sociaux (ASR)	n.i.	n.i.	n.i.	n.i.	n.i.
Tax-on-web	67	58	75	67	65
Déclaration électronique de la TVA (Edivat et Intervat)	70	52	81	84	69
Déclaration électronique de précompte professionnel*	41	19	60	54	37
Bilan environnemental unique	40	43	54	n.i.	9

n.i. : non interprétable (nombre insuffisant de réponses pertinentes).

* : Une erreur de dénomination de cette mesure dans le questionnaire empêche son interprétation pour les indépendants francophones. Le pourcentage donné ne concerne que les indépendants néerlandophones.

Comparativement aux entreprises (voir tableau 10), l'augmentation du seuil pour la déclaration trimestrielle de la TVA, la possibilité de facturation électronique, Tax-on-web et la déclaration électronique de TVA sont des mesures apparemment davantage en cohérence avec le statut d'indépendant que celui de petite entreprise.

Le tableau 23 donne le pourcentage d'indépendants qui connaissent le dossier et l'utilisent effectivement.

Sans surprise, la généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE est le dossier qui est le plus utilisé par les indépendants. Cependant, seule une courte majorité d'agriculteurs en font usage, relevant à nouveau le caractère sensible de cette mesure dans le secteur primaire. Compte tenu de son applicabilité potentielle, la suppression de l'obligation de visa et des livres comptables est un autre dossier assez bien utilisé par les indépendants, quel que soit leur secteur.

TABLEAU 23 - % des indépendants connaissant le dossier qui déclarent l'utiliser - selon le secteur d'activité

Dossier de simplification et d'administration électronique	Total	Agriculture	Industrie	Construction	Services
Suppression de l'obligation de visa et des livres comptables	54	32	66	55	60
Simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des actionnaires	42	18	45	29	60
Possibilité de facturation électronique	15	15	10	21	14
Augmentation du seuil pour la déclaration trimestrielle de la TVA	37	45	32	29	36
Généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE	71	54	69	73	80
Suppression de certaines attestations papier pour les marchés publics	31	20	27	26	41
Déclaration immédiate d'emploi (Dimona)	33	15	48	33	32
Déclaration multifonctionnelle à la Sécurité sociale	26	n.i.	n.i.	n.i.	25
Déclaration électronique des risques sociaux (ASR)	27	n.i.	n.i.	n.i.	22
Tax-on-web	33	22	43	34	31
Déclaration électronique de la TVA (Edivat et Intervat)	24	15	22	37	22
Déclaration électronique de précompte professionnel*	15	0	7	33	22
Bilan environnemental unique	37	38	n.i.	n.i.	n.i.

n.i. : non interprétable (nombre insuffisant de réponses pertinentes).

* : Une erreur de dénomination de cette mesure dans le questionnaire empêche son interprétation pour les indépendants francophones. Le pourcentage donné ne concerne que les indépendants néerlandophones.

Même si leur pourcentage d'utilisation est moindre, certaines applications ont plus de succès que d'autres selon le secteur. Ainsi, l'augmentation du seuil pour la déclaration trimestrielle de la TVA est plutôt répandue chez les agriculteurs. Deux tiers des indépendants travaillant dans l'industrie et 60 % de ceux du secteur des services bénéficient de la suppression de l'obligation de visa et des livres comptables. Pour les services, la simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des actionnaires a aussi la cote. Le fait que certains indépendants déclarent utiliser des mesures qui ne leur sont théoriquement pas destinées traduit soit un problème d'échantillonnage (des unités économiques avec employés ont été abusivement reprises comme indépendants), soit un problème de qualité des réponses obtenues (certains indépendants ont répondu aléatoirement au questionnaire).

Les indépendants font apparemment davantage usage que les entreprises de l'application Tax-on-web (tableau 11). Globalement, les entreprises wallonnes sont plus utilisatrices des mesures de simplification administratives que les flamandes.

L'indice de satisfaction attribué aux dossiers de simplification administrative par les indépendants est présenté au tableau 24.

Pour les indépendants pris dans leur ensemble, les dossiers les plus appréciés sont les mêmes que ceux mis en évidence pour les entreprises (tableau 12). Ainsi, les dossiers qui présentent le degré de satisfaction le plus important pour les indépendants sont la généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE (87 %), suivis de près par la suppression de l'obligation de visa et des livres comptables et par la simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des actionnaires (85 %). Mais les performances obtenues dans chaque dossier varient clairement en fonction du secteur d'activité. La généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE est jugée totalement satisfaisante par l'ensemble des agriculteurs et des indépendants de l'industrie, tandis que la proportion de satisfaits s'élève respectivement à 80 % et à 76 % dans les secteurs de la construction et des services. Les indépendants de la construction jugent totalement satisfaisante la déclaration électronique de TVA et accordent la deuxième position à l'augmentation du seuil de déclaration trimestrielle de la TVA. Par contre, aucune mesure ne satisfait complètement les indépendants du secteur des services.

Le dossier le moins bien accueilli est la suppression de certaines attestations papier pour les marchés publics.

TABLEAU 24 - % des indépendants connaissant le dossier qui s'en déclarent satisfaits - selon le secteur d'activité

Dossier de simplification et d'administration électronique	Total	Agriculture	Industrie	Construction	Services
Suppression de l'obligation de visa et des livres comptables	85	66	92	83	92
Simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des actionnaires	85	71	92	83	86
Possibilité de facturation électronique	70	65	80	85	60
Augmentation du seuil pour la déclaration trimestrielle de la TVA	82	80	83	93	78
Généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE	87	100	100	80	76
Suppression de certaines attestations papier pour les marchés publics	57	45	n.i.	n.i.	57
Déclaration immédiate d'emploi (Dimona)	78	66	80	n.i.	76
Déclaration multifonctionnelle à la Sécurité sociale	69	n.i.	80	n.i.	n.i.
Déclaration électronique des risques sociaux (ASR)	n.i.	n.i.	n.i.	n.i.	n.i.
Tax-on-web	65	50	80	77	56
Déclaration électronique de la TVA (Edivat et Intervat)	78	73	90	100	60
Déclaration électronique de précompte professionnel*	75	n.i.	n.i.	n.i.	67
Bilan environnemental unique	n.i.	n.i.	n.i.	n.i.	n.i.

n.i. : non interprétable (nombre de réponses pertinentes inférieur à 5).

* : Une erreur de dénomination de cette mesure dans le questionnaire empêche son interprétation pour les indépendants francophones. Le pourcentage donné ne concerne que les indépendants néerlandophones.

La plus faible représentativité, souvent observée dans les applications électroniques, ne permet pas une évaluation robuste de la qualité de quelques mesures de simplification administrative. Malgré cela, et sans tenir compte du secteur primaire, il semble que la possibilité de facturation électronique, Tax-on-web et la déclaration électronique de la TVA soient des applications bien plus appréciées dans l'industrie et dans la construction que dans les services.

Au niveau régional, les différences sont assez minimes. Les indépendants wallons sont un peu plus contents que les flamands de la généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE, ainsi que de la déclaration électronique de la TVA. Par contre, c'est en Flandre qu'est donnée la meilleure évaluation de la possibilité de facturation électronique. Les avis des indépendants bruxellois ne peuvent malheureusement pas être interprétés au vu de la faible représentativité des réponses.

b. Evaluation des projets de simplification

Le tableau 25 fournit l'évaluation qualitative de huit propositions de simplification administrative par les indépendants selon leur secteur d'activité.

TABLEAU 25 - % des indépendants qui considèrent (très) importante la proposition de simplification - selon le secteur d'activité

Projets	Total	Agriculture	Industrie	Construction	Services
Simplification des demandes de permis	79	92	74	67	71
Extension des missions administratives des guichets d'entreprises	70	73	72	69	68
Diminution et simplification des statistiques	66	69	64	58	69
Diminution de la durée d'archivage et possibilités accrues d'archivage électronique	63	47	70	61	75
Introduction de la déclaration électronique de l'impôt des sociétés	58	48	65	54	65
Informatisation des avis de marchés publics	46	42	42	43	58
Introduction du délai de rigueur dans les procédures	68	75	63	51	74
Suppression de l'envoi à priori de toutes les pièces justificatives	67	65	72	55	74

Contrairement aux entreprises, la simplification des demandes de permis recueille nettement le plus de suffrages chez les indépendants pris dans leur ensemble et cela essentiellement à cause de l'influence de l'opinion très favorable des agriculteurs (92 %) et des indépendants de l'industrie (74 %). Les indépendants du secteur des services accordent davantage leur soutien à la diminution de la durée d'archivage et aux possibilités accrues d'archivage électronique (75 %). Cette mesure est suivie de près par l'introduction d'un délai de rigueur dans les procédures et la suppression de l'envoi à priori de toutes les pièces justificatives dans le chef de cette catégorie d'indépendants. Les indépendants de la construction soutiennent d'abord l'extension des missions administratives des guichets d'entreprises (69 %).

Comme dans le cas des entreprises (voir tableau 13) et quel que soit le secteur, le score le plus faible est observé pour la proposition liée à l'informatisation des avis de marchés publics (46 % pour les indépendants pris dans leur ensemble), bien que les indépendants du secteur des services y soient un peu plus favorables que les autres (58 %).

E. Conclusion

Sur base de l'enquête, le coût des charges administratives supportées par les indépendants belges pour l'année 2004 a été estimé à 2,37 milliards d'euros, soit 0,84 % du PIB. La fiscalité génère 78,5 % du montant estimé du coût total des charges administratives et l'environnement 21,5 % de ce montant. 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 du coût moyen, quels que soient le secteur d'activité et la Région considérés. Ce sont les indépendants flamands qui disent supporter le coût moyen le plus élevé, suivis par les indépendants wallons et enfin, par les indépendants bruxellois. Si l'on considère le coût moyen en valeur absolue, 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.

Comme les entreprises, la majorité des indépendants considèrent la TVA comme la matière fiscale la plus consommatrice de temps. Les formalités liées aux impôts des personnes physiques, morales et des sociétés viennent en deuxième position. En matière environnementale, ce sont les formalités liées aux compétences régionales dans ce domaine qui mobilisent la plus grande partie du temps des indépendants, suivies par les formalités liées aux compétences locales, même si cette distinction est moins nette que dans le cas des entreprises.

Quels que soient 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. Ils sont cependant nettement plus nombreux à exprimer ce sentiment en ce qui concerne le domaine environnemental qu'en ce qui concerne le domaine fiscal.

Les indépendants se montrent généralement plus satisfaits par la qualité des contacts avec l'administration que par la qualité des réglementations, bien qu'ils soient un peu plus sévères que les entreprises. Les indépendants sont assez contents de la publicité donnée aux réglementations, mais ils soulignent la difficulté à comprendre les réglementations fiscales et le manque d'adaptabilité des règlements liés à l'environnement. Le secteur des services est le plus critique sur le volet environnement.

Concernant les contacts avec l'administration, les indépendants sont systématiquement plus satisfaits de leurs contacts avec l'administration en matière fiscale qu'en matière environnementale. Ils sont particulièrement très contents de l'information fournie par l'administration, qu'ils estiment être donnée dans le délai prévu. La principale critique a trait aux décisions administratives liées au volet environnement qui ne sont pas clairement motivées. Cependant, les indépendants flamands ont une meilleure appréciation de la qualité de l'administration que les wallons dans le domaine de l'environnement. L'analyse sectorielle révèle aussi, à nouveau, que les indépendants du secteur des services sont les plus déçus par le domaine environnemental.

Les indépendants, et particulièrement les agriculteurs, ont une moins bonne connaissance des dossiers de simplification administrative que les entreprises. La généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE est la mesure la plus utilisée par les indépendants, en particulier dans le secteur des services. La deuxième mesure la plus utilisée par les indépendants est la suppression de

l'obligation de visa et des livres comptables mais cette mesure est nettement moins utilisée par les indépendants du secteur agricole. La déclaration électronique de la TVA est aussi d'une grande applicabilité dans le secteur non primaire mais elle n'est pas très utilisée. Par contre, l'augmentation du seuil pour la déclaration trimestrielle de la TVA et Tax-on-web sont davantage utilisés par les indépendants (non agriculteurs) que par les entreprises.

La généralisation de l'usage du numéro d'entreprise et de la BCE est jugée satisfaisante par tous les agriculteurs et indépendants de l'industrie, et par une grande majorité des indépendants des secteurs de la construction et des services. Les deux dossiers qui avaient obtenu la meilleure note de satisfaction de la part des entreprises (suppression de l'obligation de visa et des livres comptables, et simplification des obligations de publication et de la convocation à l'assemblée générale des actionnaires), sont également très bien appréciés par les indépendants, sauf dans le secteur primaire. Des divergences sectorielles dans l'appréciation des dossiers de simplification émergent aussi. Ainsi, la possibilité de facturation électronique, Tax-on-web et la déclaration électronique de la TVA sont des applications bien plus appréciées dans l'industrie et dans la construction, que dans les services.

En ce qui concerne l'évaluation des projets de simplification administrative, c'est la simplification des demandes de permis qui recueille le plus de suffrages, essentiellement à cause du bon score réalisé parmi les indépendants du secteur agricole et de l'industrie. Comme dans le cas des entreprises, et quel que soit le secteur, le score le plus faible est observé pour la proposition liée à l'informatisation des avis de marchés publics, bien que les indépendants du secteur des services y soient un peu plus favorables que les autres.



Comparaison des résultats des enquêtes 2000, 2002 et 2004

Cette partie est consacrée à la comparaison des résultats des trois enquêtes effectuées par le Bureau fédéral du Plan : la première portant sur les charges administratives de l'année 2000, la deuxième sur les charges administratives de l'année 2002¹ et la troisième sur les charges administratives de l'année 2004. Etant donné l'ampleur des intervalles de confiance qui accompagnent les résultats des 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 2005 est identique aux enquêtes menées précédemment à l'exception du volet qualitatif qui a subi, à chaque enquête, de profondes révisions rendues nécessaires par le processus de simplification administrative en cours. Seules les questions portant sur la perception par les entreprises et les indépendants de l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années, sur la qualité de la réglementation et sur la qualité de l'administration sont présentes dans les trois enquêtes et font l'objet d'une comparaison.

La technique d'enquête est identique : un questionnaire est envoyé par la poste aux entreprises et aux indépendants de l'échantillon sélectionnés 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 numéro d'utilisateur et d'un mot de passe figurant sur le questionnaire.

Le tableau 26 permet de comparer les taux de réponses des trois enquêtes effectuées. La dernière en date présente donc un taux de réponse en diminution par rapport à l'enquête précédente mais toujours supérieur à celui enregistré lors de la première enquête. Ce tableau met aussi en évidence la généralisation de l'usage

1. Ces résultats ont été publiés respectivement dans le Planning Paper 92 et le Planning Paper 94, téléchargeables à partir du site du Bureau fédéral du Plan (www.plan.be) à la rubrique Publications.

d'Internet parmi les entreprises et les indépendants au vu de la forte augmentation du pourcentage de réponses enregistrées directement sur le site.

TABLEAU 26 - % des entreprises et des indépendants de l'échantillon qui ont répondu à l'enquête

	2000	2002	2004
Entreprises	15,3	23,3	19,4
- par voie électronique	17,0	24,0	44,0
Indépendants	7,5	16,6	12,3
- par voie électronique	15,0	13,0	31,0

L'estimation des charges administratives pesant sur les entreprises et les indépendants a été réalisée de la même façon dans les trois 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. Depuis 2000 et selon les données de l'Institut National de Statistique, la population des entreprises a diminué alors que celle des indépendants a augmenté entre 2002 et 2004 après avoir significativement diminué entre 2000 et 2004, comme l'indique le tableau 27. Une étude de sensibilité des résultats consistant à extrapoler le coût moyen de l'enquête 2004 avec la population de 2002 et de 2000 peut être trouvée à l'annexe 3.

TABLEAU 27 - Population des entreprises et des indépendants

	Population 2000	Population 2002	Population 2004
Entreprises	205 476	203 170	199 008
Indépendants	459 744	403 578	442 368

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

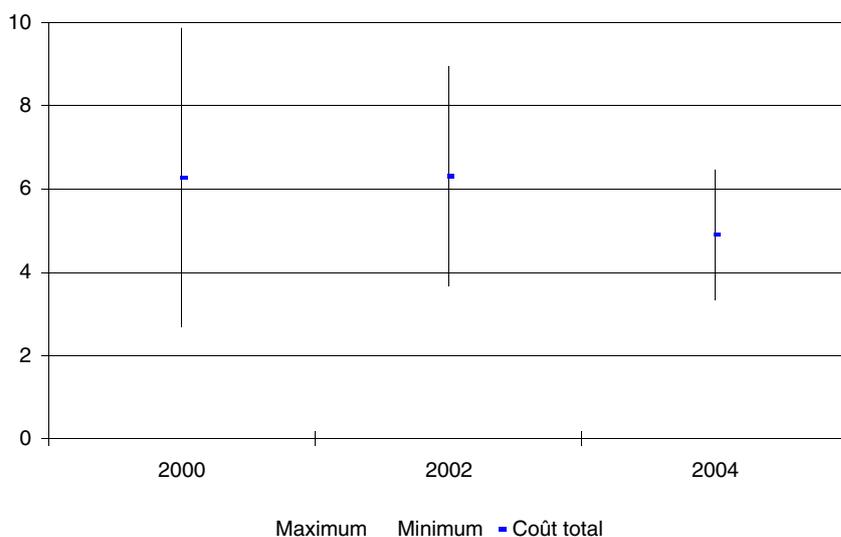
B. Comparaison des résultats : les entreprises

1. Le coût des formalités administratives

Comme l'indique le graphique 17, après avoir légèrement augmenté entre 2000 et 2002, le coût des charges administratives supportées par les entreprises, calculé en milliards d'euros, a diminué de 22 % entre 2002 et 2004. Les valeurs extrêmes de l'intervalle de confiance à 90 % de cette estimation se sont aussi constamment réduites d'une enquête à l'autre, traduisant une amélioration de la fiabilité statistique de l'estimation.

Le poids relatif de ces charges administratives, calculé en pour cent du PIB nominal de l'année correspondante, se réduit aussi fortement, de 0,68 point de pour cent (tableau 28).

GRAPHIQUE 17 - Estimation du coût des charges administratives pesant sur les entreprises et intervalle de confiance des résultats
(en mia. d'euros)



La réduction du coût total des charges administratives s'explique uniquement par une forte diminution du coût interne, le coût externe ayant augmenté entre 2002 et 2004, comme l'illustre le tableau suivant.

TABLEAU 28 - Comparaison du coût total des procédures administratives

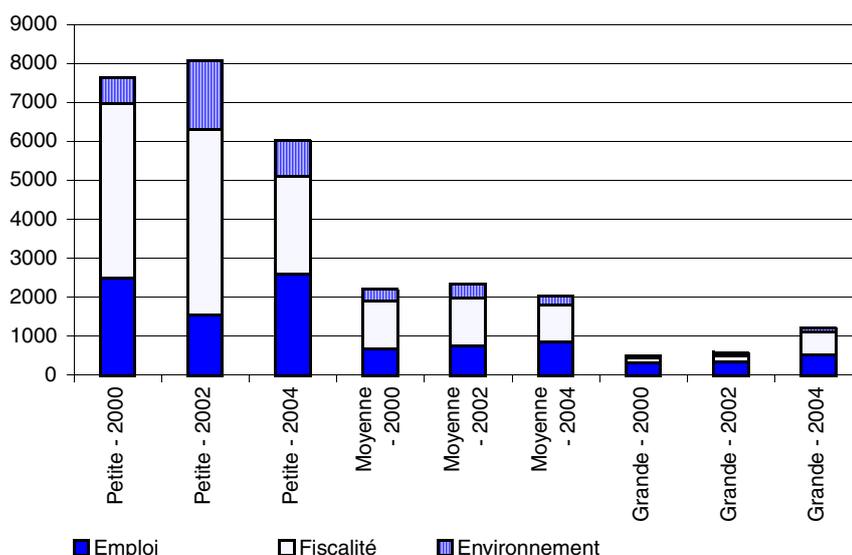
	2000	2002	2004
Coût total en milliards d'euros	6,28	6,31	4,91
Coût total en % du PIB	2,55	2,41	1,73
- Coût interne en milliards d'euros	3,36	4,33	2,70
- Coût externe en milliards d'euros	2,92	1,98	2,21

Les charges administratives incombant aux petites entreprises ont continué de diminuer, 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, puis à 2,31 milliards d'euros soit 47,0 % du total en 2004 alors que les charges administratives pesant sur les entreprises de taille moyenne n'ont cessé d'augmenter sur la période considérée, passant de 1,67 milliards d'euros ou 26,5 % du total en 2000, à 2,07 milliards d'euros ou 32,8 % du total en 2002, et à 2,11 milliards d'euros ou 43,0 % du total. L'évolution du coût des charges administratives incombant aux grandes entreprises est plus erratique : après avoir augmenté entre 2000 et 2002 passant de 0,26 milliards d'euros (4,2 % du total) à 0,87 milliards d'euros (13,9 % du total), il a diminué pour atteindre 0,49 milliard d'euros en 2004 soit 10,0 % du total.

La fiscalité est le domaine réglementaire qui génère la plus grande partie du coût total des charges administratives quelle que soit l'enquête considérée. Ce domaine représentait, en effet, 51,2 % des 6,28 milliards d'euros estimés pour l'année 2000, 43,6 % des 6,31 milliards d'euros estimés pour l'année 2002 et 46,2 % des 4,91 milliards estimés pour l'année 2004. L'emploi occupe la deuxième position représentant 38,0 % du coût total estimé en 2000, 37,8 % du coût total estimé en

2002 et 42,7 % du coût total estimé en 2004. L'environnement est le domaine réglementaire qui génère la partie la plus faible du coût total des charges administratives : 10,8 % en 2000, 18,7 % en 2002 et 11,1 % en 2004. La diminution du coût des charges administratives environnementales en valeur absolue, entre 2002 et 2004, explique à 45 % la diminution du coût total des charges administratives observée sur la période tandis que la diminution du coût des charges administratives fiscales explique 34 % de cette baisse et celle des charges administratives liées à l'emploi contribue pour 21 % à la diminution du coût total.

GRAPHIQUE 18 - Coût moyen par employé (en euros) - selon la taille des entreprises et le domaine réglementaire - comparaison 2000-2002-2004



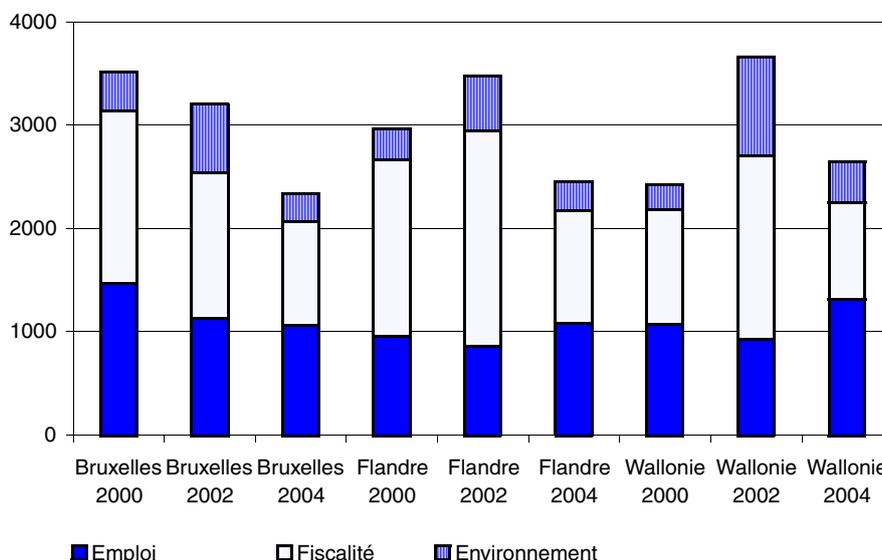
La comparaison du coût moyen par employé selon la taille des entreprises met en évidence une importante diminution du coût par employé pour les entreprises de petite taille, essentiellement due à une réduction du coût des charges administratives fiscales. C'est aussi ce domaine réglementaire, en association avec celui de l'environnement, qui explique la diminution constatée pour le coût moyen par employé des entreprises de taille moyenne. Par contre, les grandes entreprises enregistrent une augmentation de leur coût administratif moyen calculé par personne employée, causée par la réglementation fiscale, et dans une moindre mesure, par la réglementation en matière d'emploi.

Sur la période considérée, le coût moyen des charges administratives exprimé en pour cent du chiffre d'affaires diminue pour toutes les catégories de taille d'entreprises. Cependant, pour les petites entreprises, le coût généré par les dispositions administratives en matière d'emploi, exprimé en pour cent du chiffre d'affaires, augmente entre 2002 et 2004 alors que pour les grandes et moyennes entreprises, une augmentation a lieu en matière de réglementation fiscale.

Au niveau régional, le coût moyen par employé a diminué dans les trois Régions du pays mais c'est la Région flamande qui enregistre la diminution proportionnellement la plus importante suivie par la Région wallonne (graphique 19). Dans ces deux Régions, cette diminution est due à l'évolution du coût des charges administratives liées à la fiscalité et à l'environnement. Par contre, le coût par

employé des charges administratives générées par les dispositions en matière d'emploi augmente dans ces deux Régions. La Région Bruxelles-Capitale enregistre une diminution du coût par employé pour les trois domaines réglementaires couverts par l'enquête.

GRAPHIQUE 19 - Coût moyen par employé (en euros) - par Région et par type de réglementation - comparaison 2000-2002-2004



Contrairement à l'estimation chiffrée, le sentiment général 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 : il y a toujours une majorité d'entreprises qui ont le sentiment que ces charges ont (fortement) augmenté. Mais ce sentiment est nettement moins marqué en ce qui concerne les charges administratives liées à la réglementation fiscale. Alors qu'en 2000, 81 % des entreprises percevaient une hausse (sensible) des charges dans ce domaine réglementaire, elles ne sont plus que 52 % à partager ce sentiment en 2004. La même évolution est visible, bien que de manière moins marquée, dans le domaine de l'emploi : 77 % des entreprises estimaient que les charges administratives dans ce domaine réglementaire avaient (sensiblement) augmenté en 2000 alors qu'elles ne sont plus que 66 % à exprimer ce sentiment en 2004. Par contre, la perception de l'évolution des charges administratives environnementales s'est dégradée sur la période considérée, et surtout entre 2002 et 2004. En 2002, 62 % des entreprises estimaient que les charges administratives environnementales avaient (fortement) augmenté et 35 % des entreprises qu'elles avaient stagné. En 2004, ces pourcentages sont de respectivement 78 % et 21 %.

Au niveau régional, l'important fléchissement du sentiment d'une hausse (sensible) des coûts en matière fiscale en 2004 est perçu identiquement dans chacune des Régions. Par contre, c'est à Bruxelles que l'opinion d'une stagnation ou d'une baisse (sensible) des charges liées à l'emploi a le plus progressé, alors que les entreprises wallonnes n'ont guère révisé leur jugement de 2002. Finalement, bien que chaque Région soit caractérisée par une remontée de la proportion d'entreprises qui ont perçu une (forte) augmentation des coûts administratifs environnementaux, c'est en Wallonie que le mouvement est le plus prononcé et en Flandre que l'évolution est la moins forte.

2. La qualité des formalités administratives

En 2004, comme lors des précédentes enquêtes, 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. A travers les trois enquêtes, les meilleurs scores sont obtenus pour les mêmes affirmations. De plus, après avoir fléchi entre 2000 et 2002, les pourcentages atteints par les meilleurs scores sont généralement en augmentation entre 2002 et 2004.

Le tableau 29 présente une comparaison des pourcentages des entreprises (entièrement) d'accord avec les différentes propositions couvrant différents aspects de la qualité des réglementations pour les trois domaines réglementaires envisagés et pour les trois enquêtes effectuées.

Les affirmations pour lesquelles les entreprises marquent le plus leur accord concernent essentiellement la publicité donnée aux réglementations (portées à leur connaissance préalablement à leur adoption et en temps utile) alors que leur principale critique concerne le manque d'adaptabilité des réglementations pour leur permettre de s'adapter à toutes les situations.

TABLEAU 29 - Qualité de la réglementation - selon le domaine réglementaire
(en % des entreprises (entièrement) d'accord avec la proposition)

	Emploi			Fiscalité			Environnement		
	2000	2002	2004	2000	2002	2004	2000	2002	2004
Portée à votre connaissance préalablement à l'adoption	43	49	49	47	41	54	53	39	54
Facile à comprendre	26	23	25	18	25	26	32	25	23
Objectifs clairs	30	33	33	34	37	36	50	38	37
Suffisamment adaptée à toute situation	14	22	18	14	16	28	16	12	14
Portée à votre connaissance en temps utile	38	43	43	47	49	49	47	41	50
Cohérente l'une par rapport à l'autre	23	28	27	19	19	22	30	27	30
Accompagnée d'une info adéquate et suffisante	23	26	30	24	33	32	29	35	28

Concernant les domaines réglementaires, les objectifs des réglementations environnementales apparaissent de moins en moins clairs aux entreprises : alors qu'en 2000, une entreprise sur deux était (entièrement) d'accord avec l'affirmation de clarté des objectifs, elles ne sont plus que 37 % à partager ce jugement en 2004, soit un pourcentage comparable à ceux enregistrés pour les deux autres domaines étudiés. De même, les réglementations environnementales apparaissent de moins en moins faciles à comprendre d'une enquête à l'autre.

Même si les scores restent faibles (entre 18 % et 32 %), les législations en matière d'emploi et de fiscalité apparaissent de plus en plus accompagnées d'une information adéquate et suffisante et donc plus faciles à comprendre.

TABLEAU 30 - Qualité des contacts avec l'administration - selon le domaine réglementaire
(en % des entreprises (entièrement) d'accord avec la proposition)

	Emploi			Fiscalité			Environnement		
	2000	2002	2004	2000	2002	2004	2000	2002	2004
Facile de savoir à quel service s'adresser	32	35	36	46	51	43	46	42	45
Facile de contacter le service compétent	31	38	37	47	39	39	52	48	43
Les réponses sont précises	51	43	52	36	47	57	45	41	45
Les décisions sont clairement motivées	37	41	42	35	41	44	43	39	39
La réponse est donnée dans le délai prévu	54	55	59	49	56	68	52	50	57
La réponse est identique quel que soit le contact	33	36	28	29	31	33	39	31	38
L'information fournie répond aux besoins	55	50	56	51	58	62	57	50	55

En 2004, les scores atteints par les affirmations portant sur la qualité de l'administration (tableau 30) sont généralement plus élevés que ceux observés lors des deux enquêtes précédentes. C'est particulièrement le cas en ce qui concerne la qualité des contacts avec l'administration fiscale pour laquelle une majorité d'entreprises estiment recevoir la réponse dans le délai prévu (68 % en 2004 contre 49 % en 2000), l'information qui répond à leurs besoins (62 % en 2004 contre 51 % en 2000) et une réponse précise (57 % en 2004 contre 26 % en 2000). Bien que moins marquée, la même tendance pour ces trois affirmations est aussi visible dans les contacts avec l'administration de l'emploi. L'amélioration des scores dans le domaine environnemental est moins claire : 2004 présente globalement une amélioration par rapport à 2002 mais les scores sont parfois inférieurs à ce qu'ils étaient en 2000.

Sur l'ensemble de la période et pour les trois domaines étudiés, les entreprises sont le plus critiques en ce qui concerne la cohérence des réponses en fonction de la personne contactée. Pour l'emploi et la fiscalité, les critiques portent aussi sur la facilité à identifier le service compétent et à entrer en contact avec ce dernier. Pour l'environnement, par contre, c'est la motivation des décisions de l'administration qui continue à être l'autre point faible mis en évidence par les entreprises.

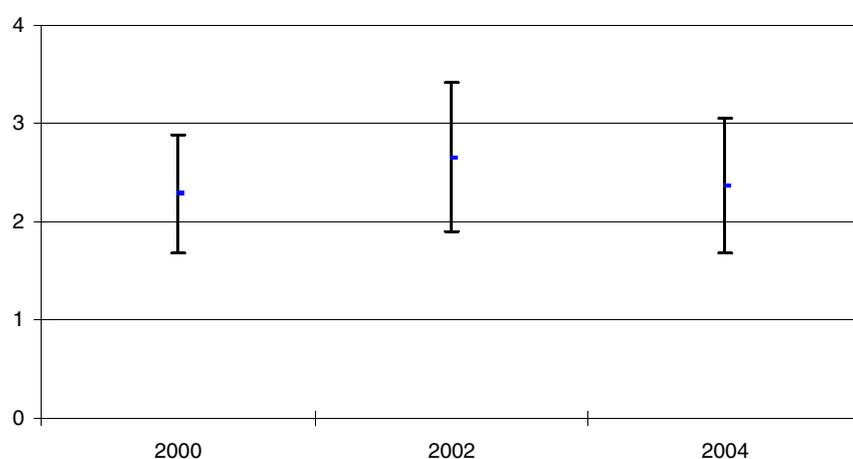
Etant donné l'évolution du processus de simplification administrative, seuls quatre dossiers de simplification sont soumis au jugement des entreprises à la fois lors de l'enquête 2002 et 2004. Il s'agit de la déclaration immédiate d'emploi (Dimona), de la déclaration multifonctionnelle à la sécurité sociale (DMFA), de la déclaration électronique de TVA et de la déclaration électronique de précompte professionnel. D'une enquête à l'autre, la connaissance de ces dossiers s'est globalement améliorée, quelle que soit la taille d'entreprises considérée. Il en va de même pour l'usage de ces procédures avec l'exception notable de la déclaration électronique de TVA dont l'usage par les entreprises quelle que soit leur taille, diminue entre 2002 et 2004. Le pourcentage d'entreprises, utilisatrices satisfaites de ces procédures est lui aussi en augmentation sauf en ce qui concerne la déclaration électronique de TVA pour les grandes entreprises et la déclaration électronique de précompte professionnel pour les entreprises de taille moyenne et grande.

C. Comparaison des résultats : les indépendants

1. Le coût des formalités administratives

Le graphique 20 montre l'évolution du coût des charges administratives pesant sur les indépendants de 2000 à 2004. Après avoir augmenté de 16 % entre 2000 et 2002, le coût total s'est réduit de 11 % entre 2002 et 2004, revenant quasi au niveau atteint en 2000. Le coût total en 2004 n'est, en effet, que 3 % plus élevé que le coût total en 2000.

GRAPHIQUE 20 - Estimation du coût des charges administratives pesant sur les indépendants et intervalle de confiance des résultats
(en mia. d'euros)



Une évolution similaire est visible quand le coût total des charges administratives pesant sur les indépendants est exprimé en pour cent du PIB nominal de l'année considérée (tableau 31). Comme dans le cas des entreprises, la réduction du coût total est exclusivement due à une diminution du coût interne, le coût externe enregistrant toujours une augmentation d'une enquête à l'autre.

TABLEAU 31 - Comparaison du coût total des procédures administratives

	2000	2002	2004
Coût total en milliards d'euros	2,29	2,66	2,37
Coût total en % du PIB	0,93	1,02	0,84
- Coût interne en milliards d'euros	1,46	1,82	1,39
- Coût externe en milliards d'euros	0,83	0,84	0,98

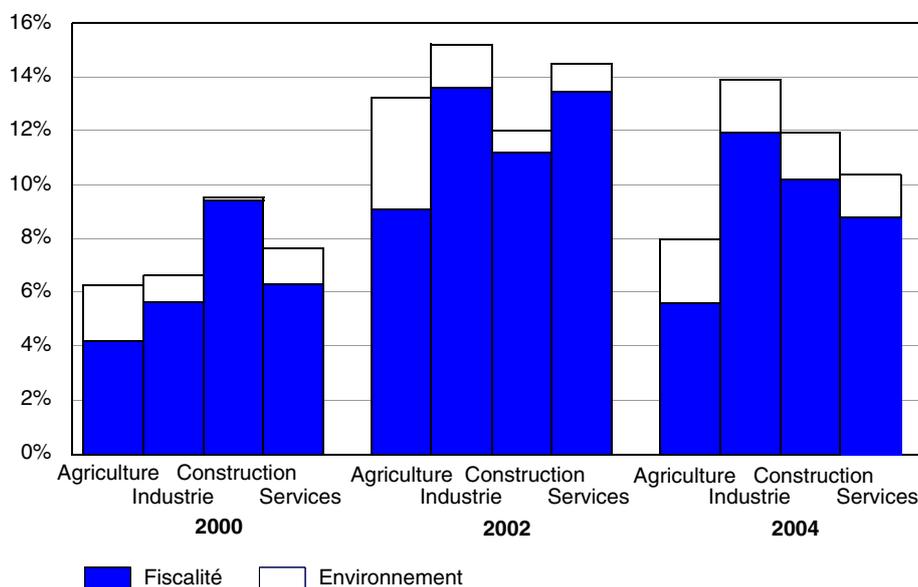
Le domaine réglementaire qui génère la partie la plus importante du coût total des charges administratives est, dans les trois enquêtes, la fiscalité mais cette part est en diminution. Elle passe ainsi de 85,0 % en 2000, à 80,2 % en 2002, et 78,5 % en 2004. A l'inverse, la part du coût total généré par la réglementation liée à l'en-

vironnement augmente d'une enquête à l'autre. En valeur absolue, la diminution du coût total enregistrée entre 2002 et 2004 s'explique à plus de 90 % par la diminution du montant de charges administratives fiscales.

Après une augmentation généralisée du coût moyen par secteur entre 2000 et 2002, l'enquête actuelle fait ressortir une diminution pour tous les secteurs entre 2002 et 2004 allant de -21 % dans l'agriculture et le secteur des services à -4 % dans l'industrie en passant par -7 % dans la construction.

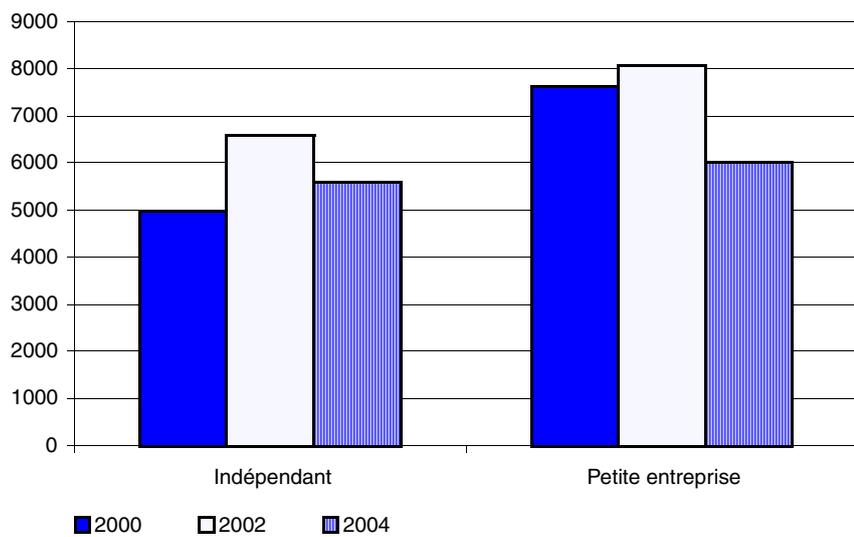
Le coût moyen des charges administratives fiscales, exprimé en pour cent du chiffre d'affaires, a connu la plus forte diminution dans le secteur industriel et dans celui des services alors qu'il semble relativement stable dans le secteur de la construction. Le graphique 21 montre que même si, entre 2002 et 2004, la diminution du coût moyen exprimé en pour cent du chiffre d'affaires est généralisée, les niveaux atteints en 2004 sont toujours supérieurs à ceux observés en 2000. Ce graphique montre aussi que c'est le coût lié aux charges administratives environnementales dans le secteur de la construction qui connaît la croissance la plus forte. Alors qu'il était à peine visible en 2000, le coût lié aux charges administratives environnementales dans le secteur de la construction représente près de 2 % du chiffre d'affaires des indépendants de ce secteur en 2004. Seul le secteur agricole connaît une réduction du coût des charges administratives environnementales exprimé en pour cent du chiffre d'affaires, les autres secteurs enregistrant une augmentation.

GRAPHIQUE 21 - Evolution du coût moyen exprimé (en % du chiffre d'affaires) - selon le secteur et le domaine réglementaire



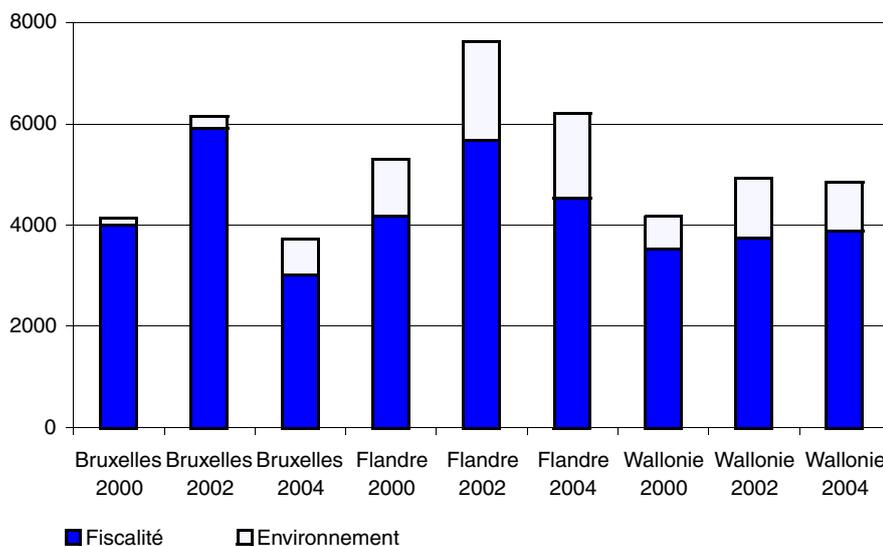
Le graphique 22 illustre l'évolution du coût moyen pour les indépendants et du coût moyen par employé pour les petites entreprises. La différence entre ces deux types de coût a tendance à se réduire au cours des années : de 35 % en 2000, elle passe à 18 % en 2002 avant d'atteindre 7 % en 2004.

GRAPHIQUE 22 - Comparaison de l'évolution du coût moyen des indépendants et du coût moyen par employé des petites entreprises (en euros)



Au niveau régional, la tendance générale à une diminution du coût moyen des charges administratives est aussi visible comme l'indique le graphique 23. Les indépendants flamands présentent, comme lors des enquêtes précédentes, le coût moyen le plus élevé. En opposition avec ce qui est visible pour la Flandre et Bruxelles, le coût moyen en Wallonie reste proche de celui calculé lors de la précédente enquête et la part du coût générée par les réglementations environnementales y est en diminution. C'est à Bruxelles que l'augmentation du coût due aux réglementations environnementales est la plus forte : la part du coût administratif environnemental passe ainsi de 3 % du coût moyen en 2000 à 4 % en 2002 pour finalement atteindre 19 % en 2004.

GRAPHIQUE 23 - Evolution du coût moyen (en euros) - par Région et par domaine réglementaire



Le sentiment général des indépendants concernant l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années est identique à celui exprimé par les entreprises : une majorité d'indépendants, comme une majorité d'entreprises, expriment le sentiment d'une augmentation (sensible) des charges administratives au cours des deux dernières années. Par contre, alors que les entreprises étaient beaucoup moins nombreuses qu'au cours des enquêtes précédentes, à exprimer ce sentiment en ce qui concerne le volet fiscal, les indépendants sont restés davantage sur la position précédemment exprimée. En 2004, 67 % d'entre eux ont, en effet, le sentiment d'une hausse (sensible) des charges administratives fiscales contre 69 % en 2002 et 79 % en 2000. Leur évaluation de l'évolution des charges administratives environnementales suit la même tendance sans pour autant être aussi positive. En 2004, 80 % des indépendants estiment que ces charges ont (fortement) augmenté au cours des deux dernières années contre 85 % en 2002 mais seulement 71 % en 2000. De même, 19 % des indépendants estiment que ces charges ont stagné contre 15 % en 2002 et 28 % en 2000.

Au niveau régional, les indépendants bruxellois sont moins nombreux à exprimer le sentiment d'une hausse (sensible) des charges fiscales en 2004, alors que les avis n'évoluent guère dans les deux autres Régions. Pour ce qui est de l'environnement, des divergences régionales apparaissent : alors que moins d'indépendants flamands ont perçu une hausse (sensible) des coûts administratifs, davantage d'indépendants issus des deux autres Régions par rapport à 2002 ont donné l'opinion d'une remontée du niveau des charges environnementales.

2. La qualité des formalités administratives

Comme les entreprises, les indépendants se montrent plus satisfaits de la qualité des contacts avec l'administration que de la qualité des réglementations à travers les trois enquêtes. En général, les indépendants expriment, en 2004 par rapport à 2002, un niveau de satisfaction stable ou en hausse en matière environnementale et un niveau de satisfaction en diminution en matière fiscale, c'est-à-dire l'inverse de l'évolution visible entre 2000 et 2002 (tableau 32).

TABLEAU 32 - Qualité de la réglementation selon le domaine réglementaire
(en % des indépendants (entièrement) d'accord avec la proposition)

	Fiscalité			Environnement		
	2000	2002	2004	2000	2002	2004
Portée à votre connaissance préalablement à l'adoption	39	41	40	51	39	48
Facile à comprendre	22	27	25	33	28	31
Objectifs clairs	28	39	34	44	39	40
Suffisamment adaptée à toutes les situations	23	31	33	24	20	27
Portée à votre connaissance en temps utile	57	49	45	54	42	40
Cohérente l'une par rapport à l'autre	29	33	34	32	27	34
Accompagnée d'une information adéquate et suffisante	34	36	35	40	33	33

Sur les trois enquêtes 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, sauf en 2004, pour l'environnement, où le score le plus élevé est obtenu par l'affirmation 'portées à

vosre connaissance préalablement à l'adoption'. Il convient aussi de noter que ces meilleurs scores sont en diminution d'une enquête sur l'autre. Ainsi, le pourcentage d'indépendants (entièrement) d'accord avec le fait que les réglementations sont portées à leur connaissance en temps utile est passé de 57 % en 2000 à 45 % en 2004 pour la fiscalité et de 54 % en 2000 à 40 % en 2004 pour l'environnement. La publicité donnée aux réglementations reste donc, à travers les enquêtes, la principale source de satisfaction pour les indépendants mais elle se détache de moins en moins des autres aspects envisagés.

En matière de fiscalité, la principale critique émise par les indépendants sur toute la période considérée est la difficulté à comprendre les réglementations, suivie de près par le manque d'adaptabilité de ces réglementations pour leur permettre de s'adapter à toutes les situations. En matière environnementale, les indépendants expriment d'abord leur insatisfaction concernant le manque de flexibilité des réglementations. En 2004, cette critique est suivie par celle liée à la difficulté à comprendre ces réglementations alors qu'en 2000 et 2002, c'est le manque de cohérence des réglementations les unes par rapport aux autres qui venait en deuxième position des affirmations remportant le moins l'adhésion des indépendants.

En ce qui concerne les contacts avec l'administration, le sentiment des indépendants est différent selon le domaine réglementaire envisagé (tableau 33). D'une enquête à l'autre, 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 à l'adéquation de l'information fournie aux besoins, qui est plus satisfaisante en 2004 pour l'administration environnementale que ce qui était observable en 2002. En 2004, comme lors des précédentes enquêtes, la principale critique des indépendants en matière environnementale porte sur le manque de motivation des décisions administratives et le degré d'insatisfaction concernant cet aspect augmente : en 2000, 40 % des indépendants trouvaient cet aspect encore satisfaisant alors qu'ils ne sont plus que 31 % à partager ce sentiment en 2004.

TABLEAU 33 - Qualité des contacts avec l'administration selon le domaine réglementaire
(en % des indépendants (entièrement) d'accord avec la proposition)

	Fiscalité			Environnement		
	2000	2002	2004	2000	2002	2004
Facile de savoir à quel service s'adresser	46	47	47	44	42	39
Facile d'entrer en contact avec le service compétent	46	48	45	41	41	37
Les réponses sont précises	46	51	52	47	40	37
Les décisions sont clairement motivées	39	43	48	40	35	31
La réponse est donnée dans le délai prévu	52	58	64	49	55	54
La réponse est identique quelle que soit la personne	37	45	47	48	45	42
L'information fournie répond aux besoins	53	57	56	51	42	50

En matière fiscale, la principale source de satisfaction vient du respect du délai prévu pour la réponse donnée par l'administration, avec des pourcentages de réponses favorables en nette augmentation au cours de la période étudiée. Par contre, la source majeure d'insatisfaction change à chaque enquête : en 2000, le

pourcentage le plus faible était enregistré pour l'affirmation concernant la cohérence des réponses entre fonctionnaires interrogés, en 2002, c'était la motivation des décisions de l'administration et en 2004, c'est la prise de contact avec le service compétent qui est l'affirmation enregistrant le pourcentage le plus faible de réponses favorables.

Comme dans le cas des entreprises, quatre dossiers de simplifications sont communs aux deux dernières enquêtes des indépendants. La connaissance des dossiers liés à l'emploi s'améliore entre 2002 et 2004, avec par exemple le pourcentage d'indépendants connaissant Dimona qui passe de 15 % à 30 % sur la période considérée. Mais la connaissance des dossiers liés à la fiscalité est en léger recul. En 2002, 54 % des indépendants connaissaient la déclaration électronique de TVA mais ils ne sont plus que 52 % en 2004. L'utilisation des quatre dossiers est en diminution quel que soit le domaine considéré mais avec des pourcentages qui diminuent davantage pour les deux dossiers liés à la fiscalité que pour les deux dossiers liés à l'emploi. Par contre, l'évolution inverse s'observe en ce qui concerne le pourcentage d'indépendants satisfaits. Le pourcentage d'indépendants satisfaits des dossiers liés à l'emploi diminue entre 2002 et 2004 alors qu'il augmente pour les dossiers liés à la fiscalité

D. Conclusion

Le coût total des charges administratives, exprimé en milliards d'euros, a diminué entre 2002 et 2004 après avoir légèrement augmenté entre 2000 et 2002, aussi bien pour les entreprises (-22 %) que pour les indépendants même si, pour ces derniers, la diminution est moins importante (-11 %). Cette réduction du coût des charges administratives s'explique uniquement par une diminution du coût interne, le coût externe ayant augmenté sur la période considérée, tant pour les entreprises que pour les indépendants.

En pour cent du PIB, le poids relatif des charges administratives supportées par les entreprises est passé de 2,6 % en 2000 à 2,4 % en 2002 et à 1,7 % en 2004, alors que celui pesant sur les indépendants a augmenté de 0,9 % en 2000 à 1,0 % en 2002 pour revenir à 0,8 % en 2004. Néanmoins, l'ampleur des intervalles de confiance accompagnant les enquêtes conduit, même si elle se réduit, à recommander la prudence dans la mise en évidence de tendances précises concernant l'évolution du coût total des charges administratives.

Pour les entreprises comme pour les indépendants, le domaine réglementaire qui génère la plus grande partie du coût total des charges administratives est la fiscalité avec un poids qui augmente entre 2002 et 2004 après s'être réduit entre 2000 et 2002 pour les entreprises alors que ce poids se réduit d'une enquête à l'autre pour les indépendants. Le poids des charges administratives des entreprises liées à l'emploi est aussi en augmentation entre 2002 et 2004 alors qu'il était resté stable entre 2000 et 2002. Cependant, en valeur absolue, ces deux domaines sont à l'origine d'un montant de charges administratives en diminution sur l'ensemble de la période étudiée. Enfin, pour les entreprises comme pour les indépendants, les charges administratives en matière d'environnement génèrent la partie la plus faible du coût total.

La comparaison des résultats des deux dernières enquêtes met en évidence une importante diminution du coût par employé pour les petites entreprises, essen-

tiellement due à la réduction des charges administratives fiscales, et une diminution nettement plus faible pour les entreprises de taille moyenne alors que les grandes entreprises voient leur coût moyen par employé augmenter. Le coût moyen pour les indépendants, lui aussi en diminution, reste inférieur au coût moyen par employé des petites entreprises. Mais la différence entre ces deux coûts a tendance à se réduire au cours des années.

Au niveau régional, le coût moyen par employé a diminué dans les trois Régions du pays mais c'est la Région flamande qui enregistre la diminution proportionnellement la plus importante. Seule la Région wallonne présente, en 2004, un coût moyen par employé encore supérieur au coût moyen par employé enregistré en 2000. La même tendance baissière est visible en ce qui concerne le coût moyen pour les indépendants. En 2004, comme lors des enquêtes précédentes, ce sont les indépendants flamands qui présentent le coût moyen le plus élevé.

En 2004, comme en 2002 et en 2000, indépendants comme entreprises estiment majoritairement 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 la fiscalité et, dans une moindre mesure, à l'emploi, qu'en ce qui concerne les charges administratives environnementales. Celles-ci enregistrent, en effet, un pourcentage plus élevé que précédemment d'entreprises ressentant leur augmentation.

Dans les trois enquêtes, les entreprises et les indépendants se montrent plus satisfaits de la qualité des contacts avec l'administration que de la qualité des réglementations. Pour les entreprises, le domaine fiscal présente des améliorations constantes tant au niveau de la qualité des législations qu'au niveau de la qualité des contacts avec l'administration. Sur l'ensemble de la période, aucune tendance claire ne se dessine en matière de qualité des réglementations dans le chef des indépendants. Mais d'une enquête à l'autre, 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.



Annexe 1: Définition des charges administratives par domaine réglementaire

Chaque questionnaire est accompagné d'une notice explicative permettant à l'entreprise ou à l'indépendant de savoir précisément ce qu'il convient de prendre en compte en matière de charges administratives. Cette annexe reprend la définition des charges administratives propres à chaque domaine réglementaire couvert telle qu'elle a été jointe au questionnaire.

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 d'accises,
- d'impôts communaux et régionaux (taxe sur la force motrice,...).

Les coûts administratifs correspondent aux procédures et formalités, c'est-à-dire uniquement celles qui conditionnent les relations avec les administrations publiques, dont l'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 des taxes et impôts ne doit donc pas être considéré comme un coût administratif de l'application de la réglementation fiscale. Il convient d'évaluer l'impact de l'ensemble des réglementations fiscales qui touchent l'entreprise, quelle que soit leur origine (locale, provinciale, régionale, nationale ou internationale).

Par réglementation environnementale, nous entendons les obligations administratives et formalités (autorisations, licences, rapport d'environnement, obligations de déclaration, de communication, d'étiquetage et de rapport) qui sont générées par la réglementation en matière :

- d'émission/de rejet, de radiation et d'ionisation,
- d'utilisation de l'eau, de pollution de l'eau et de l'air, de normes de qualité de l'air,
- de maniement de substances dangereuses, d'utilisation d'engrais,

- de traitement des déchets, de dépollution des sols,
- de traitement ou normes de qualité des produits, de réglementations applicables aux produits et aux processus de production,
- de permis d'environnement et d'aménagement du territoire, d'études d'impact sur l'environnement,
- d'impôts et taxes environnementaux.

Les coûts administratifs correspondent aux procédures et formalités dont l'entreprise se charge, soit elle-même, soit en ayant recours à un service extérieur, afin de respecter les réglementations environnementales. 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.

Les coûts administratifs liés au respect des réglementations ne couvrent donc pas les impôts et taxes effectivement payés, les dépenses en capital ou les paiements correspondant à l'achat de machines, d'équipements ou d'autres facteurs de production, encourus à l'occasion des activités de production ou de vente de l'entreprise pour que celle-ci soit en conformité avec la réglementation. Il convient d'évaluer l'impact de l'ensemble des réglementations relatives à l'environnement qui touchent l'entreprise, quelle que soit leur origine (locale, provinciale, régionale, nationale ou internationale).

Par réglementation de l'emploi, nous entendons les obligations administratives qui portent sur les éléments suivants :

- l'engagement et le licenciement de salariés,
- les documents sociaux, les obligations liées à l'ensemble des conditions de travail,
- les déclarations relatives aux cotisations sociales ainsi qu'aux risques sociaux couverts par la sécurité sociale,
- les communications obligatoires de données statistiques relatives à l'emploi.

Les coûts administratifs correspondent aux procédures et formalités, c'est-à-dire uniquement celles qui conditionnent les relations avec les administrations publiques, dont l'entreprise se charge, soit elle-même, soit en ayant recours à un service extérieur, afin de respecter les réglementations dans le domaine de l'emploi. 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. Il ne faut donc pas prendre en considération le paiement effectif des prélèvements sur salaires et des cotisations de sécurité sociale. Il convient d'évaluer l'impact de l'ensemble des réglementations relatives à l'emploi qui touchent l'entreprise, quelle que soit leur origine (locale, provinciale, régionale, nationale ou internationale).



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.

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 34 - Nombre d'entreprises en Belgique en décembre 2004

Type d'entreprises	Classe	Nombre d'entreprises
Industrie, 1-9 employés	S ₁₁	14 437
Industrie, 10-249 employés	S ₂₁	6 459
Industrie, > 249 employés	S ₃₁	357
Services, 1-9 employés	S ₁₂	155 975
Services, 10-249 employés	S ₂₂	21 237
Services, > 249 employés	S ₃₂	543
Total		199 008

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 35 - Nombre d'indépendants¹ en Belgique en décembre 2004

Type d'indépendants	Classe	Nombre d'indépendants
Agriculture - groupe NACE A, B et C	S ₉₁	55 052
Industrie - groupe NACE D et E	S ₉₂	18 772
Construction - groupe NACE F	S ₉₃	44 542
Services - groupe NACE G, H, I, J, K, M, N et O	S ₉₄	324 002
Total		442 368

Source: Institut National de Statistique.

Le taux global de réponse à l'enquête est de 19,4 % pour les entreprises et de 12,3 % pour les indépendants. La validité statistique des résultats semble correcte, comme l'indique le tableau suivant reprenant les intervalles de confiance (à 90 %).

TABLEAU 36 - Estimation du coût total par classe et intervalle de confiance (en euros)

Classe	Coût total	Intervalles de confiance (à 90 %)
Entreprises:		
Industrie - petite	328 928 088	180 339 690 - 477 516 487
Industrie - moyenne	450 447 104	339 499 921 - 561 394 286
Industrie - grande	172 051 002	119 363 256 - 224 738 747
Services - petite	1 977 336 524	1 374 515 959 - 2 580 157 089
Services - moyenne	1 659 682 916	1 119 636 004 - 2 199 729 828
Services - grande	317 602 999	206 206 853 - 428 999 144
Total	4 906 048 632	3 339 561 682 - 6 472 535 582
Indépendants:		
Agriculture	257 503 181	177 417 380 - 337 588 982
Industrie	132 740 294	87 353 313 - 178 127 274
Construction	297 034 300	210 734 608 - 383 333 993
Services	1 682 021 445	1 208 495 718 - 2 155 547 172
Total	2 369 299 220	1 684 001 018 - 3 054 597 422

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 2004 calculé sous l'hypothèse d'une population d'entreprises et d'indépendants inchangée par rapport à 2000 et à 2002 est donné dans les tableaux suivants.

Sur la période considérée, le nombre d'entreprises n'a cessé de diminuer passant de 205 467 unités en 2000 à 199 008 unités en 2004, ce qui représente une baisse de 3 %. Le coût total 2004 calculé avec les populations de l'année 2000 et 2002 devrait donc être plus élevé que celui calculé avec la population de l'année 2004. Cela est vérifié pour l'estimation avec la population 2002 (tableau 38) mais cela n'est pas vrai pour l'année 2000 (tableau 37) car un effet de structure de la population joue fortement dans ce calcul. En effet, en 2000, seulement 551 entreprises sont classées comme grandes entreprises tous secteurs confondus, alors qu'en 2004, 900 entreprises sont répertoriées comme grandes entreprises, soit une augmentation de 63 %. Or, ces grandes entreprises présentent un coût moyen des charges administratives nettement supérieur à celui des petites et moyennes entreprises. Dans la comparaison, l'effet de structure l'emporte donc sur l'effet de l'évolution de la population globale et le coût total des charges administratives est plus élevé en 2004 qu'en 2000 malgré un nombre total d'entreprises en 2004 plus petit qu'en 2000.

TABLEAU 37 - Analyse de sensibilité : Coût total moyen de 2004 avec la population de 2000

Classe	Coût total 2004	Coût total moyen 2004 x Population 2000
Entreprises:		
Industrie - petite	328 928 088	370 804 505
Industrie - moyenne	450 447 104	475 204 608
Industrie - grande	172 051 002	122 893 573
Services - petite	1 977 336 524	2 043 917 524
Services - moyenne	1 659 682 916	1 609 901 025
Services - grande	317 602 999	173 131 653
Total	4 906 048 632	4 795 852 887
Indépendants:		
Agriculture	257 503 181	289 188 252
Industrie	132 740 294	164 207 069
Construction	297 034 300	314 679 506
Services	1 682 021 445	1 700 222 466
Total	2 369 299 220	2 468 297 293

L'évolution de la population des indépendants est plus erratique que celle des entreprises. En 2000, 459 744 indépendants étaient actifs en Belgique, ce nombre a ensuite diminué à 403 578 en 2002 (-12 %) avant de remonter à 442 368 unités en 2004 (+9,6 %). Sur l'ensemble de la période, le nombre d'indépendants actifs en Belgique a diminué de près de 4 %. Seuls les indépendants du secteur agricole ont vu leur nombre diminuer sans discontinuité passant de 61 826 en 2000 à 55 052 en 2004. Contrairement aux entreprises, il n'y a pas un effet de structure de population dominant les résultats des estimations. Le coût total calculé avec la population de l'année 2000 est supérieur de 4 % à celui obtenu avec la population de 2004 tandis que celui obtenu à partir de la population de 2002 est de 9 % inférieur au résultat basé sur la population de 2004.

TABLEAU 38 - Analyse de sensibilité : Coût total moyen de 2004 avec la population de 2002

Classe	Coût total 2004	Coût total moyen 2004 x Population 2002
Entreprises:		
Industrie - petite	328 928 088	349 547 325
Industrie - moyenne	450 447 104	462 093 592
Industrie - grande	172 051 002	172 532 937
Services - petite	1 977 336 524	2 013 682 245
Services - moyenne	1 659 682 916	1 675 313 023
Services - grande	317 602 999	330 470 892
Total	4 906 048 632	5 003 640 013
Indépendants:		
Agriculture	257 503 181	266 025 502
Industrie	132 740 294	127 366 193
Construction	297 034 300	285 257 493
Services	1 682 021 445	1 484 302 083
Total	2 369 299 220	2 162 951 270



Annexe 4: Le questionnaire adressé aux entreprises concernant les charges administratives en matière fiscale

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 2004**.

Les résultats de cette enquête seront utilisés pour accentuer le processus de simplification administrative dans notre pays. La simplification administrative est en effet un enjeu important pour les autorités fédérales et régionales de notre pays. C'est pourquoi nous vous adressons ce questionnaire, afin de connaître votre avis sur les effets des simplifications déjà engrangées et les domaines dans lesquels des efforts supplémentaires doivent encore être fournis. Cette enquête vous offre donc l'opportunité d'orienter la politique de simplification en fonction de vos besoins.

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 :
<http://www.enquetes.be/entfis/fr>
Dans ce cas, il vous faudra introduire le nom d'utilisateur et le mot de passe qui figurent ci-dessous :

<http://www.enquetes.be/entfis/fr>

Nom d'utilisateur

Mot de passe

- 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 2005**. 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'impôt 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 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.

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»

Nom d'utilisateur «LoginName»

Mot de passe «PassWord»

Section A : FICHE SIGNALETIQUE DE L'ENTREPRISE

Les données suivantes sont nécessaires au traitement correct de votre réponse.

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 2004 ?**

Total

A3. **Quel est le chiffre d'affaires hors TVA du dernier exercice annuel (année 2004) ?**
(Indiquez le montant en euros.)

Chiffre d'affaires

«URL»

Nom d'utilisateur «LoginName»

Mot de passe «PassWord»

Section B COUTS ADMINISTRATIFS LIES AUX REGLEMENTATIONS FISCALES POUR L'ANNEE 2004

- 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. **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. Incluez 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

- B4. **Veillez répartir, dans la mesure du possible, le temps consacré aux formalités administratives liées à la fiscalité selon les catégories suivantes :**

	% du total
Impôts provinciaux et locaux (impôts sur la superficie d'entreprise, taxessur la force motrice, impôts communaux, ...)	<input type="text"/> %
Impôts régionaux (précompte immobilier, taxes environnementales, taxes sur les déchets, taxes sur le captage d'eau, ...)	<input type="text"/> %
Impôt des personnes physiques, morales et des sociétés	<input type="text"/> %
TVA	<input type="text"/> %
Douane et accises	<input type="text"/> %
Autres impôts (taxes de mise en circulation, euro vignette, droits de timbre, droits d'enregistrement, etc.)	<input type="text"/> %
Total	100%

«URL»

Nom d'utilisateur «LoginName»

Mot de passe «PassWord»

- C3. **Quelle importance accordez-vous aux propositions de simplification suivantes pour diminuer vos charges administratives ?**
(Ne cochez qu'une case par ligne)

	Pas du tout important	Plutôt pas important	Plutôt important	Très important	Sans opinion
1. Simplification des demandes de permis	<input type="checkbox"/>				
2. Extension des missions administratives des guichets d'entreprises	<input type="checkbox"/>				
3. Diminution et simplification des statistiques	<input type="checkbox"/>				
4. Diminution de la durée d'archivage et possibilités accrues d'archivage électronique	<input type="checkbox"/>				
5. Introduction de la déclaration électronique de l'impôt des sociétés	<input type="checkbox"/>				
6. Informatisation des avis de marchés publics	<input type="checkbox"/>				
7. Introduction de délai de rigueur dans les procédures	<input type="checkbox"/>				
8. Suppression de l'envoi a priori de toutes les pièces justificatives	<input type="checkbox"/>				

- C4. **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"/>				
Elles sont faciles à comprendre.	<input type="checkbox"/>				
Leurs objectifs sont clairs.	<input type="checkbox"/>				
Elles sont suffisamment adaptées à toutes les situations.	<input type="checkbox"/>				
Elles sont portées à votre connaissance en temps utile pour vous y conformer.	<input type="checkbox"/>				
Elles sont cohérentes les unes par rapport aux autres.	<input type="checkbox"/>				
Elles s'accompagnent d'une information adéquate et suffisante.	<input type="checkbox"/>				

- C5. **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"/>				
Il est facile d'entrer en contact avec le service compétent.	<input type="checkbox"/>				
L'administration donne des réponses précises.	<input type="checkbox"/>				
Les décisions administratives sont clairement motivées.	<input type="checkbox"/>				
L'administration donne sa réponse dans le délai prévu.	<input type="checkbox"/>				
Les réponses sont les mêmes quelle que soit la personne contactée.	<input type="checkbox"/>				
L'information que vous obtenez répond à vos besoins.	<input type="checkbox"/>				

«URL»

Nom d'utilisateur «LoginName»

Mot de passe «PassWord»

Renseignements de base (facultatif)
STRICTEMENT CONFIDENTIEL

Veuillez 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 2004
Bureau fédéral du Plan
Avenue des arts, 47-49
1000 Bruxelles

Chantal Kegels
☎ 02-507.74.30
Courrier électronique : enquetes@plan.be