

Transversal –

Chantier 1 : Simplification administrative et nouveau contrat avec l'Administration

OBJECTIF :

L'objectif de ce chantier est double, à savoir :

1. Restaurer la confiance au travers d'un partenariat entre l'administration publique et les indépendants et PME ; et
2. Disposer d'une administration accessible, transparente et performante

Regroupe 4 propositions, le tout décliné en 26 mesures.

Prop_1 : Un service public proche et accessible du tissu entrepreneurial – ORIENTATION CITOYEN	
<p>La complexité et le nombre toujours grandissants des textes réglementaires, dans un monde caractérisé lui-même par de plus en plus d'incertitudes, font que les TPME se sentent de plus en plus déboussolées face aux services publics et aux obligations qui leur incombent. Il est essentiel que les TPME soient mises au centre des processus réglementaires et des dispositifs qui les concernent, dans une orientation usager.</p> <p>La proximité et l'accessibilité des services publics et des informations sont un enjeu de droit. Ils sont des facteurs clés du développement économique. Il s'agit non seulement de mettre en place des dispositifs pour maintenir cette proximité et accessibilité, surtout dans un contexte de digitalisation accrue ; mais également de considérer l'expérience usager – TPME dès la conception des dispositifs et mesures réglementaire.</p> <p>Selon l'étude biannuelle du BFP, réalisée pour le compte de l'ASA, un indépendant solo sur trois (34%) déclare qu'il n'est pas facile de savoir à quel service s'adresser, que ce soit pour les questions de fiscalité et/ou d'environnement. Pour les entreprises ayant du personnel, près d'une sur quatre affirme qu'il n'est pas facile de savoir à quel service s'adresser sur la fiscalité¹.</p> <p>Au plus le service public sera proche et accessible, au plus le travail sur la baisse des charges administrative sera efficace et pertinent.</p>	<p>1. Le maintien de la possibilité d'un contact individuel et personnel et la garantie de l'accès à ses services pour tous les indépendants et PME – Une Administration à visage humain. L'accessibilité téléphonique de qualité doit être améliorée.</p>
	<p>2. La confrontation des procédures administratives aux réalités des indépendants et PME avant qu'elles soient effectives.</p> <p>Il s'agit de mettre en place le concept de « Test PME » qui doit se décliner sous diverses formes :</p> <p>1^{er} degré : inclure les organes représentant les indépendants et PME dans les réflexions, dès la conception des mesures ;</p> <p>2^{ème} degré : mettre à l'épreuve les mesures auprès des T/PME dans des conditions réelles avant leur entrée en vigueur (principe du POC – Proof of concept) ;</p> <p>3^{ème} degré : la mise en place d'un véritable « Test PME » qui permet l'analyse par un organe indépendant chaque proposition de législation ou régulation afin d'y inclure, si besoin, des mesures spécifiques pour les indépendants et PME.</p>
	<p>3. Un service des plaintes dans chaque administration qui fonctionne efficacement et qui prend des mesures correctives lorsque c'est nécessaire</p>
	<p>4. Des outils digitaux qui fonctionnent, mis à jour et qui sont interconnectés permettant une navigation la plus fluide possible entre les différentes sources d'information – maintien de voies de secours en cas de défaillance des outils digitaux.</p> <p>L'intelligence artificielle offre également des opportunités qu'il convient d'exploiter au sein des Administrations.</p> <p>Des outils tels que les chatbox peuvent également être mieux/plus exploités, en fonction des types d'administrations et des besoins des usagers.</p>

¹ https://www.plan.be/databases/data-29-fr-les_charges_administratives_en_belgique

Prop_1 : Un service public proche et accessible du tissu entrepreneurial – ORIENTATION CITOYEN

	5. Permettre le choix du canal de communication privilégié par l'indépendant/PME pour assurer une communication fluide et éviter la perte d'informations
	6. La mise en place d'un « Observatoire des normes » pour objectiver la complexité.

Prop_2 : Un changement de paradigme pour une relation de CONFIANCE

<p>Les I & PME méritent d'être accompagnés dans leurs démarches, surtout fiscales et sociales, au travers d'une nouvelle relation de confiance avec l'administration.</p> <p>Cette relation de confiance équivaut à un nouveau paradigme. Il s'agira de voir émerger des changements concrets de pratiques et d'organisation des administrations au service de l'efficacité et du dialogue avec les entreprises, en particulier les plus petites d'entre-elles.</p> <p>L'administration s'engagera dans une démarche continue de clarification du cadre réglementaire et plus largement dans une démarche de pédagogie à l'égard des TPME.</p> <p>Ce changement de posture des administrations vise à renforcer non seulement l'attractivité économique de notre territoire, mais également la compétitivité de nos PME. Les administrations fiscale et sociale sont prioritairement visées.</p> <p>En 2018, la France a concrétisé sa volonté de moderniser le rapport entre le public et l'administration. Elle a notamment promulgué la « loi pour un État au service d'une société de confiance » (loi ESSOC) qui instaure le principe du « droit à l'erreur ». Elle comporte 2 piliers : faire confiance et faire simple s'adressant à tous les usagers, particuliers comme entreprises, dans leurs relations quotidiennes avec les administrations. Les résultats, évalués annuellement, sont encourageants en termes de dynamisme économique en découlant.</p> <p>En 2020, un indépendant sur deux certifie que les informations reçues par l'administration sur la fiscalité répondent à ses besoins. Pour les questions relatives à l'environnement, cette proportion recule à 43%. Sur la fiscalité, la perception des employeurs est similaire à celle des indépendants. En revanche, près de deux employeurs sur trois (63%) estiment que l'information fournie sur l'environnement répond à leurs besoins (même source).²</p>	7. La consécration du droit à l'erreur dans la législation – reconnaissance des erreurs commises de bonne foi (réf. Loi ESSOC en France, 2018)
	8. La mise en place d'un baromètre « confiance des indépendants et PME » pour évaluer périodiquement la confiance des indépendants et dirigeants d'entreprise envers l'administration et les démarches administratives avec des cibles y associer
	9. Création d'une « charte de l'Administré » ³ qui balise les principes directeurs des relations entre l'administration et les administrés consacrant le respect mutuel et le professionnalisme : <ul style="list-style-type: none"> • Affirmer et concrétiser les principes d'information transparente, du droit à l'erreur, de la sécurité juridique, d'égalité de traitement, de proportionnalité, ... • Baliser le rôle des intermédiaires (ex. professionnels du chiffre) • Application concrète et spécifique dans le contexte des contrôles fiscaux et des procédures anti-fraude (sociale et fiscale) au travers de la mise sur pied d'un code de conduite pour les contrôles fiscaux
	10. La mise en place d'un accompagnement fiscal personnalisé des indépendants et PME au sein de l'Administration des Finances ayant pour but : <ul style="list-style-type: none"> • L'identification préalable des sujets fiscaux dont le traitement mérite d'être clarifié ou confirmé par l'administration eu égard à leur importance en termes financiers, lorsque l'entreprise n'a pas déjà elle-même identifié ces sujets ; • L'analyse du droit applicable et éventuellement des options fiscales qui s'offrent aux indépendants et PME et entre lesquelles elle est amenée à faire des choix.
11. La production de règles claires et de qualité permettant une application aisée sur le terrain, couplée à une qualité du personnel administratif capable de répondre aux questions des indépendants et PME.	

² https://www.plan.be/databases/data-29-fr-les_charges_administratives_en_belgique

³ Référence au « Guide de bonne conduite administrative », Région wallonne adopté en 2018 ; « Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne, art. 41 « Droit à une bonne administration » adopté en 2007

Prop_3 : Un travail inlassable à la baisse des CHARGES ADMINISTRATIVES

Les charges administratives excessives affectent le potentiel de croissance des TPME. La question de l'allègement des contraintes pesant sur les entreprises leur permettra de se concentrer sur les défis de la reprise, de la compétitivité et de la double transition numérique et environnementale.

Les charges administratives coûtaient aux entreprises la bagatelle de **4,94 milliards d'euros**, ou encore **1,08% du PIB en 2020**. Bien qu'en recul par rapport aux 3,48% du PIB enregistrés en 2000, ces coûts restent élevés, d'autant que **la partie la plus importante de ces coûts est assumée par les petites entreprises** qui constituent aussi l'essentiel de la population des entreprises belges.⁴

Selon deux indépendants et PME wallons et bruxellois sur trois (39,4%), l'excès de normes et de législations est une entrave importante (4e rang) au développement de l'activité (UCM-Baromètre PME 1T2023).⁵

Les principes de simplicité et de pragmatisme doivent être de rigueur en vue de réduire les charges administratives, avec un accent particulier sur celles affectant les TPME.

La qualité doit toujours primer sur la quantité.

Pour rappel, la dernière Déclaration de Politique Générale annonçait : « Le Gouvernement se fixe comme objectif de réduire les charges administratives de 30 %. Le principe juridique "Only Once" et le précepte "Think Small First" du Small Business Act européen restent à cet égard des critères importants. Les services publics doivent rester accessibles à tous, y compris aux citoyens ayant une faible culture numérique. »

En 2022, ce sont quelques 104.000 pages publiées au Moniteur belge (contre 127.808 en 2021 – année record)⁶.

12. L'ensemble des démarches administratives doivent être **accessible en ligne**, avec des guichets uniques pour les indépendants et PME. La dématérialisation des démarches administratives est indispensable, tout en gardant une place pour l'humain et une attention sur la qualité de l'expérience usager (réf. Prop_1).

100% des démarches administratives doivent pouvoir s'effectuer en ligne avec une mise à disposition de formulaires préremplis et d'attestation sous format numérique.

13. L'application d'une règle **d'équilibrage entre les nouvelles propositions législatives et celles existantes** qui permettrait de contenir l'inflation grandissante du nombre de textes législatifs.

Ex. 1 nouveau texte législatif = 1 texte législatif existant supprimé – cfr « observatoire des normes »

14. Le **recours systématique au « test PME »** dans les études d'impact, avec la conséquence que toute nouvelle initiative qui n'apporterait **pas de plus-value pour les indépendants et PME** au regard de ce test devrait être rejetée

15. La **mise en œuvre effective** du principe « **Only Once** » au sein de toutes les administrations. Ce principe implique que les indépendants et PME ne doivent fournir leurs données aux administrations publiques qu'une seule fois. L'administration publique travaille ensuite en interne pour partager et réutiliser ces données, y compris au-delà des frontières, et ce, toujours en conformité avec les règles et la réglementation applicables.

16. Dans la foulée du principe « Only Once », le **partage de données intra/inter administration** doit être inculqué dans la culture des administrations publique :

- La donnée est organisée et structurée dès sa collecte dans cet objectif ;
- Des protocoles de partage des données sont décrits et effectifs ; Inclure le partage de données dans la réglementation dès la mise en place des outils digitaux (ex : passeport entreprises doit déjà inclure des dispositions de partage avec les autres autorités belges (pour motifs légitimes)

⁴ https://www.plan.be/databases/data-29-fr-les_charges_administratives_en_belgique

⁵ Baromètre UCM – www.ucm.be

⁶ Source : Rapport d'activité annuel 2021 du SPF Justice, https://justice.belgium.be/sites/default/files/Jaerverslag%202021_F_P.pdf

Prop_3 : Un travail inlassable à la baisse des **CHARGES ADMINISTRATIVES**

	<ul style="list-style-type: none"> Le partage de données dépasse l'enjeu des données authentiques (Only Once) pour assurer plus d'efficacité dans les politiques publiques
	<p>17. L'évaluation des charges administratives pesant sur les entreprises, et plus particulièrement les indépendants et PME, doit être poursuivie tant au niveau fédéral qu'au niveau régional.</p> <p>Cette donnée doit non seulement faire l'objet d'une analyse récurrente (tous les 2 ans), mais également d'un plan d'action mis en œuvre par les administrations.</p>
	<p>18. L'instauration d'une procédure dite de la « sonnette d'alarme » quant aux charges administratives. Lorsqu'une législation, dans son application, génère des charges administratives massives ou des effets contre-productifs, le législateur devra revoir les modalités de mise en œuvre de la législation incriminée.</p> <p>Cette procédure serait réservée aux assemblées/plateforme consultative régionales et fédérale.</p>
	<p>19. Interdire les surtranspositions (gold-plating) qui entravent le développement des T/PME lorsque que des normes réglementaires plus drastiques sont appliquées au niveau fédéral/régional. Cela crée des situations de concurrence déloyale, au sein même de l'UE, au détriment des indépendants et PME.</p>

Prop_4 : Un accès à l'information et une **transparence** consacrée

<p>L'accès à une information de qualité et complète est essentielle dans un Etat démocratique. Trop souvent, les indépendants et PME se disent trop peu informés et/ou se perdent dans les méandres des points de contact et canaux de communications.</p> <p>Il faut repenser la communication auprès des TPME lorsque des (nouvelles) mesures leur sont destinées :</p> <ul style="list-style-type: none"> Prévoir une communication systématique envers les TPME qui est réfléchi en fonction des canaux de communication et des messages ; S'assurer de l'appui des organisations relais (intersectorielle et/ou sectorielle) ; <p>31% des indépendants déclarent qu'il est facile d'entrer en contact avec les services fiscaux compétents. La proportion est similaire (36%) lorsqu'il s'agit des services d'environnement.</p>	<p>20. Chaque nouvelle mesure ou dispositif doit faire l'objet d'une communication publique orientée vers les indépendants et PME.</p> <ul style="list-style-type: none"> Une simplification du langage des Administrations Des formulaire et notes explicatives simplifiées et harmonisées Une communication visant à faire connaître la réglementation, les dispositifs et leur entrée en vigueur Une communication claire et systématique sur les étapes des processus Une communication sur des indicateurs de réalisation (ex. prime et aide vers les T/PME : # de dossiers soumis, # dossier éligibles, # dossiers clôturés, ...)
	<p>21. Les services de guichet unique pour les entreprises mis sur pied au niveau régional doivent gagner en visibilité, et avoir une assise plus grande en tant que guichet unique avec des référénts par dossier.</p>

<p>C'est plus difficile pour les employeurs où un sur quatre (24%) affirme qu'il est facile de contacter le service compétent en fiscalité. Cette part est de 43% s'il s'agit des services compétents sur les questions d'environnement.⁷</p> <p>Une bonne gouvernance repose sur le principe de transparence. Celle-ci requiert non seulement un accès à l'information, mais également une culture de l'évaluation. Cette dernière repose sur la production d'indicateurs qui objectivent la situation, facilitent la négociation, justifient la décision et crédibilisent le résultat.</p>	<p>22. Une transparence dans la façon dont l'Administration prend ses décisions (motivées) et une justification systématique des mesures exceptionnelles</p>
	<p>23. La communication systématique des délais de traitement qui sont par ailleurs optimisés</p>
	<p>24. Les délais de paiement (subsidés, marchés publics, remboursement...) doivent être communiqués en amont sous la forme d'un engagement envers les entreprises. Cet indicateur doit également faire l'objet d'un suivi rapproché de la part des autorités compétentes.</p>
	<p>25. Dans le processus administratif, il est nécessaire d'inclure systématique un cycle d'évaluation ou de rétrospective pendant et après la mise en œuvre d'un dispositif, d'une réglementation. Les résultats de cette phase doivent permettre d'ajuster en continue les procédures, le ciblage et/ou les modalités.</p>
	<p>26. La mise en place d'une culture des indicateurs, d'abord d'activités et de réalisation, puis de résultats et d'impact, afin d'assurer la performance et l'efficacité des politiques publiques à destination des indépendants et PME.</p>

⁷ https://www.plan.be/databases/data-29-fr-les_charges_administratives_en_belgique

Liste des acronymes

ASA	Agence pour la Simplification Administrative
BFP	Bureau Fédéral du Plan
Brupartners	Anciennement, le Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale <i>Assemblée consultative régionale (bruxelloise) qui rassemble en un seul lieu les représentants des organisations patronales, syndicales et environnementales</i>
CESE Wallonie	Le Conseil économique, social et environnemental de Wallonie <i>Assemblée consultative régionale (wallonne) qui rassemble en un seul lieu les représentants des organisations patronales, syndicales et environnementales.</i>
CSIPME	Le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME <i>Assemblée consultative de concertation pour les indépendants et les PME au niveau fédéral</i>