



CONTE DE FÉES ADMINISTRATIF OU RÉALITÉ ?

Un excès de règles paralyse la croissance de nos entreprises et étouffe tout potentiel naissant. En plus des tracasseries administratives belges, nos entreprises ont dû digérer pas moins de 5.422 pages de nouveaux règlements, directives et décisions européens entre 2017 et 2022. Autant de temps et d'énergie qu'ils ne peuvent investir dans la création de valeur et la croissance. Malgré les bonnes intentions de notre gouvernement fédéral – l'accord de gouvernement prévoit une réduction de 30% des charges administratives –, il n'y a guère d'amélioration à signaler. Qu'en pensez-vous ?

AUTOUR DE LA TABLE

Tom Willemen

Président de l'entreprise de construction familiale Willemen Groep

Ann Magnus

CEO Magnus Business Gifts

Mathieu Michel

Secrétaire d'État à la Digitalisation, chargé de la Simplification administrative, de la Protection de la vie privée et de la Régie des bâtiments, adjoint au Premier ministre

En collaboration avec ses fédérations sectorielles membres, la FEB a élaboré un plan d'avenir pour notre pays : 'Horizon Belgique 2030'. Pour introduire la triple interview, nous faisons un zoom sur l'extrait révélateur du chapitre « La Belgique de 2030 mérite un État qui fonctionne efficacement » : « Un fédéralisme comportant plusieurs entités sans hiérarchie des normes conduit beaucoup plus facilement à la complexité administrative. C'est pourquoi le principe du front office versus back office doit être introduit dans notre système étatique lorsqu'il s'agit de la relation entre les pouvoirs publics – quel que soit leur niveau – et les citoyens ou les entreprises. Ni les citoyens ni les entreprises ne devraient être victimes de demandes répétées d'informations de la part de différentes autorités sur un même sujet. Le principe 'only once' devrait être intégré dans la prise de décision à tous les niveaux de pouvoir (du local au fédéral) et faciliter ainsi la vie de tous les citoyens et entreprises (le front office). Cela suppose une stratégie de coopération claire, en vertu de laquelle les données provenant de différentes sources authentiques (ou intégrateurs de données) peuvent être échangées de manière fluide et sécurisée dans toutes les directions (par exemple via des services web). Cela s'applique a fortiori aux questions européennes ou transrégionales telles que la mobilité, le screening des investissements stratégiques, les permis... Chaque autorité doit d'abord consulter les bases de données disponibles dans le réseau avant de demander des informations aux citoyens ou aux entreprises. »

SIMPLIFICATION OU NUMÉRISATION

Quelles tendances ou évolutions peut-on identifier en matière de simplification administrative ?

Ann Magnus (AM) : « J'ai le sentiment que les charges administratives ne font qu'augmenter. C'est d'ailleurs une des raisons pour lesquelles nous avons sous-traité toutes les tâches fixes, telles que le marketing, la comptabilité, le transport et les RH afin de réduire au maximum le nombre de collaborateurs fixes. De plus, je suis quelqu'un qui aime l'ordre, qui veut se conformer à toutes les règles et obligations. Cependant, la pression et la complexité ont tellement augmenté ces derniers temps qu'il devient presque impossible pour une PME de se mettre en conformité sans l'aide (onéreuse) d'experts externes. »

Mathieu Michel (MM) : « Le rapport du Bureau du Plan 'Les charges administratives en Belgique en 2022'¹ montre que les charges administratives ont certes continué à augmenter ces dernières années, mais exprimé en pourcentage du PIB, le poids relatif des charges administratives s'est stabilisé à 1,08% en 2020 et 2022. En termes absolus, cela reste énorme, mais il s'agit quand même d'une baisse significative par rapport à 2000 (environ deux tiers), en partie grâce à la numérisation. Je ne dis pas cela pour cautionner la situation. Le rapport



« UN PROCESSUS ADMINISTRATIF MÉDIOCRE QUI EST NUMÉRISÉ DEVIENT UN PROCESSUS NUMÉRIQUE MÉDIOCRE »

Tom Willemen
Président de Willemen Groep



montre qu'une simplification significative est encore nécessaire et possible dans au moins trois domaines : la fiscalité, la gestion des ressources humaines et le développement durable/l'environnement. Je constate par ailleurs que lorsqu'on simplifie dans un domaine, la complexité augmente dans un autre. »

Faites-vous référence au fractionnement institutionnel ?

MM : « La régionalisation des compétences ne favorise pas la simplification. En outre, l'Europe impose de plus en plus de règles et d'obligations aux gouvernements et, directement ou indirectement, aux entreprises et aux organisations. Pensez au registre UBO ou aux rapports ESG, pour ne citer que deux exemples. »

¹ www.vbo-feb.be/fr/opinions/pour-une-belgique-plus-forte-un-plan-davenir-a-lhorizon-2030-2/
² www.plan.be/publications/publication-2466-fr-les_charges_administratives_en_belgique_en_2022



« DEMANDER DEUX FOIS LES MÊMES DONNÉES NE DÉNOTE PAS UN MANQUE DE CONFIANCE, MAIS LA BÊTISE »

Mathieu Michel

Secrétaire d'État à la Digitalisation,
chargé de la Simplification administrative

AM : « Ce n'est pas une raison pour devoir chaque fois soumettre à nouveau les données de l'entreprise, alors qu'elles sont déjà disponibles dans de nombreuses bases de données publiques. Pourquoi créons-nous trop souvent une procédure supplémentaire alors qu'on pourrait tout aussi efficacement intégrer la nouvelle donnée dans la procédure existante? Pourquoi deux demandes lorsqu'une seule peut suffire? »

Tom Willemen (TW) : « Bon nombre de flux de communication avec les pouvoirs publics deviennent numériques. Mais numérisation n'est pas synonyme de simplification. Un processus administratif médiocre qui est numérisé devient un processus numérique médiocre. Les deux exercices doivent être effectués simultanément. Le grand problème de la numérisation – en dehors de tous ses avantages – est que chaque service public numérise et crée des bases de données dans son propre domaine et s'attend à ce que les parties prenantes viennent y chercher leurs informations. Une entreprise, en revanche, dispose d'une seule boîte aux lettres et dispatche les informations en

interne. Le gouvernement a toute une série de boîtes aux lettres et ne dispatche que très peu de messages entre les différents services. De plus, pour les services pour lesquels il est mandaté, chaque collaborateur de l'entreprise doit ouvrir un compte auprès de chaque service public séparément. Il en va de même pour les flux b2b. Conséquence? Nos collaborateurs ont chacun des dizaines de comptes auprès d'autant de gouvernements et de fournisseurs pour pouvoir charger ou télécharger les informations ou les documents requis. On peut imaginer à quel point il est difficile pour une entreprise de gérer tous ces droits et mandats, sans parler de la charge de travail que cela représente. »

MM : « C'est là le nœud du problème. Toutes les administrations ne pensent pas à l'expérience client ou à l'expérience utilisateur, mais veulent que celui-ci utilise nécessairement leur plateforme dédiée dans laquelle elles ont investi beaucoup d'énergie et de moyens. Ainsi, le SPF Finances utilise l'eBox comme accroche pour rediriger les utilisateurs vers My MinFin. Nous travaillons actuellement à des solutions qui transcendent les gouvernements et les services distincts et où l'utilisateur peut, comme dans Google ou Microsoft, travailler dans un environnement cohérent et convivial. C'est pourquoi nous avons modifié la loi sur l'utilisation de l'eBox. Cela confère à la plate-forme une valeur juridique (vous pouvez par exemple l'utiliser pour des recommandés) et permet son utilisation pour une communication bidirectionnelle. L'objectif est que des plateformes comme eBox ou MyGov³ deviennent un guichet ou une boîte aux lettres unique et facile d'accès. Cela nécessite l'intégration des différents îlots de la plateforme. »

Ne serait-il pas temps que le modèle 'only once' devienne enfin une réalité?

MM : « Personne n'est contre le principe 'only once', mais à ce jour, cette 'obligation' est restée lettre morte. Rendre ce principe réalisable techniquement est l'objectif poursuivi par la loi relative à la création et à l'organisation d'un intégrateur de services fédéral, qui devrait entrer en vigueur avant la fin de cette législature. L'intégrateur de services est une plaque tournante pour l'interopérabilité des données. Cela signifie que le système permet de partager les données mères d'une seule source ou base de données authentique avec d'autres bases de données. Si les données mères sont adaptées, cette mise à jour est automatiquement disponible dans toutes les autres bases de données. Il suffit donc que les citoyens et les entreprises saisissent les données une seule fois pour qu'elles soient disponibles pour tous les services et pouvoirs publics. Ce modèle repose sur les normes de la Europese Single Digital Gateway qui, entre autres, donne aux citoyens et aux entreprises le droit d'autoriser les gouvernements à échanger entre eux des informations numériques pertinentes. »

³ Le projet MyGov.be est à la base du futur 'Digital Identity Wallet (DIW)'. Ce portefeuille numérique vise à simplifier diverses procédures gouvernementales et administratives et à les mettre à la disposition des citoyens via une application mobile, tout en gardant à l'esprit la protection de leurs données personnelles.

AM : « Est-ce que je comprends bien : la prochaine fois que je remplirai le registre UBO et que je demanderai ensuite un prêt à la banque, je ne devrai plus fournir ces informations à nouveau ? »

MM : « L'intégrateur de services concerne exclusivement l'échange de données entre les services publics. Une fois que l'interopérabilité fonctionnera, l'objectif est de débloquer le plus grand nombre de données provenant du plus grand nombre de plateformes possible par le biais d'un point d'accès unique, MyGov.be. Ainsi, une entreprise devrait pouvoir accéder aux données d'une base de données fédérale via le portail de sa municipalité et vice versa. »

SUIVRE OU POURSUIVRE

Est-ce que cela ne fait pas rêver ?

TW et AM : « Permettre la circulation de données dans les deux sens est un grand pas en avant. Toutefois, dans le cadre du partage des données, il est également important de mettre au point des procédures d'autorisation afin de pouvoir déléguer la charge de travail. Aujourd'hui, la numérisation implique en effet que la procédure complète doit être exécutée par une seule personne mandatée, ce qui fait peser toute la charge de travail sur les épaules de cette personne, située haut dans la hiérarchie. Cela rend également la procédure plus onéreuse. »

MM : « Les mandats restent en effet un problème. Nous nous concentrons actuellement sur l'expansion de l'eBox pour les particuliers, où ce problème se pose moins. L'objectif est, dans un deuxième temps, de mettre au point l'eBox plus complexe pour les entreprises et de la rendre aussi conviviale que possible en termes de mandats. »

Ces facilitations sont-elles conformes au Single Digital Gateway européen ?

MM : « Oui, en effet. Un premier volet est déjà opérationnel sous le nom de 'procédure 16'. Cette procédure concerne la constitution, la gestion et la suppression en ligne de sociétés. C'est déjà possible aujourd'hui pour une ASBL ou une SNC par exemple. En même temps, l'entreprise peut gérer les mandats dans son tableau de bord. Cela reste relativement complexe sachant que, par exemple, les conseils d'administration changent fréquemment, ce qui a souvent un impact sur l'organisation des mandats. Ou parce que les mandats sont liés à des accords spécifiques à l'entreprise – par exemple, l'autorisation de signer jusqu'à un certain plafond budgétaire. Nous sommes encore loin aujourd'hui d'une gestion automatique des mandats à ce point approfondie. Mais c'est bien l'objectif poursuivi. »

Se dirige-t-on vers un processus entièrement automatisé, sans l'intervention d'un notaire ?

MM : « Ce qui peut déjà se faire automatiquement aujourd'hui pour une ASBL – sans l'intervention du notaire – deviendra possible pour toutes les

entreprises grâce à la 'procédure 16', quelle que soit la région où l'entreprise est établie. Les différentes procédures et conditions en vigueur dans les différentes régions sont donc prises en compte. Dans les pays institutionnellement moins complexes, cela peut se faire en trois mois, alors que dans notre pays, il faut trois ans de négociations. »

Le ciel s'éclaircit-il enfin ?

AM : « Chaque médaille a son revers. La facturation électronique obligatoire est imminente – elle sera obligatoire pour tous les paiements b2b à partir du 1^{er} janvier 2026 –, mais je constate que la majorité de mes fournisseurs étrangers n'y prêtent pour l'instant aucune attention. La période de transition trop longue est un frein à l'action. La numérisation peut favoriser la standardisation, mais elle a aussi un coût. En effet, en tant que PME, je suis pratiquement obligée d'engager des spécialistes externes pour pouvoir respecter toutes les nouvelles réglementations numériques du genre UBO, GDPR... »

TW : « Malgré toutes ces bonnes nouvelles, il est difficile pour les pouvoirs publics d'évoluer au moins aussi vite que la société. La solution trouvée aujourd'hui à un problème d'il y a quatre ans est dans l'intervalle dépassée. Ce retard a un impact négatif sur notre compétitivité. »



« LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE
DEVRAIT ÊTRE LE FER DE LANCE DU
SOUTIEN AUX EMPLOYEURS »

Ann Magnus
CEO Magnus Business Gifts



Dans quelle mesure le gouvernement recourt-il déjà à l'intelligence artificielle (IA) ?

MM : « Des projets d'IA ambitieux sont en cours, mais pas dans le domaine de la simplification administrative, pour la simple raison qu'il s'agit de données confidentielles et personnelles que nous ne pouvons pas confier sans plus à des solutions d'IA. Les pouvoirs publics parviennent-ils à suivre les évolutions sociétales comme le souhaiteraient les citoyens ? Si Microsoft veut lancer une mise à jour, il ne doit pas d'abord obtenir l'accord de trois régions... D'où mon message aux responsables politiques (européens) : évitez de multiplier les règles, commencez par mettre en œuvre celles qui existent déjà. Je pourrais par exemple lancer MyGov.be demain. Mais je ne pourrais pas faire fonctionner le portefeuille numérique sans l'intégrateur de services fédéral. Ce qui est assez frustrant pour moi. »

AM : « Je suis inquiète. Si, en tant que gouvernement et en tant qu'entreprise, nous n'accélérons pas le mouvement maintenant, nous perdrons toute compétitivité. »

La présidente de la Commission européenne, Ursula von der Leyen, s'engage à réduire de 25% les exigences en matière de rapportage et à alléger les charges administratives. Quel est l'engagement de la Belgique ?

MM : « L'accord de gouvernement fédéral avait pour ambition de réduire les charges administratives de 30%. C'est très courageux, sachant que l'on n'est guère maître de ce qui nous arrive. Commençons déjà à fonder les nouvelles règles sur des textes existants afin de pouvoir au moins ralentir la prolifération des règles, puis nous pourrions les démanteler progressivement. »

La surréglementation n'est-elle pas le signe d'un manque de confiance dans les entreprises ?

MM : « Demander deux fois les mêmes données ne dénote pas un manque de confiance, mais la bêtise. Le manque de confiance se traduit par l'obligation pour les entreprises de tenir des registres. Je ne dis pas qu'il ne doit pas y avoir de contrôles, mais on ne peut pas partir du fait que les entreprises veulent par définition ignorer les règles. Ce genre de méfiance étouffe l'esprit d'entreprise. »

TW : « Toutes les mesures de contrôle et de sanction devraient viser à punir les entreprises malhonnêtes et non à donner plus de travail à celles qui sont de bonne foi. »

MM : « Les administrations doivent davantage faire confiance, mais il est impossible d'imposer les limites d'un tel état d'esprit par une loi. Cela doit se faire de manière organique. S'ils veulent vraiment réduire les charges administratives, les responsables politiques devraient se concentrer moins sur les principes que sur la mise en œuvre efficace des procédures par les administrations. Et cela jusqu'au niveau communal. »

AM : « Je ne crois pas (encore) aux contes de fées. Et pourtant. Si nous demandons au gouvernement de faire confiance aux entreprises, nous devons aussi lui accorder notre confiance pour faire aboutir des idées fortes. »

TW : « Espérons que cela ne restera pas un vœu pieux, comme ce fut trop souvent le cas dans le passé. En effet, une bonne idée mal exécutée par qui que ce soit est un cauchemar pour tout le monde. » □

TIP!

Faites entendre votre voix. Toutes les idées, propositions... pour simplifier les tracasseries administratives peuvent être signalées à www.bosa.belgium.be > administration numérique > simplification administrative > envoyez vos suggestions

