



Enquête sur la perception des charges administratives des entreprises et des indépendants

Edition 2025

Table des matières

Synthèse	4
1. Introduction	6
2. Méthodologie	7
2.1. Cadre de l'enquête	7
2.2. Les questionnaires	8
3. Perception de l'évolution des charges administratives	10
3.1. Résultats généraux	10
3.2. Perception de l'évolution des charges administratives : les entreprises	11
3.2.1. Par domaine réglementaire	11
3.2.2. Par région	12
3.3. Perception de l'évolution des charges administratives : les indépendants	14
3.3.1. Par domaine réglementaire	14
3.3.2. Par région	15
4. Perception de la qualité de la réglementation et des contacts avec l'administration	16
4.1. Perception de la qualité de la réglementation	16
4.1.1. Données générales	16
4.1.2. Perception de la qualité des réglementations : les entreprises	17
4.1.3. Perception de la qualité des réglementations : les indépendants	24
4.2. Qualité des contacts avec l'administration	30
4.2.1. Données générales	30
4.2.2. Qualité des contacts avec l'administration : les entreprises	31
4.2.3. Qualité des contacts avec l'administration : les indépendants	37
5. Evolution des résultats de 2000 à 2024	42
5.1. Introduction	42
5.2. Evolution des résultats : général	42
5.2.1. Population des entreprises et indépendants	44
5.2.2. Evolution du taux de réponse (en %)	45

5.3. Evolution des résultats : entreprises	46
5.3.1. Evolution de la perception des charges administratives	46
5.4. Evolution des résultats : indépendants	52
5.4.1. Evolution de la perception des charges administratives	52
<u>6. Utilisation des outils numériques</u>	<u>56</u>
6.1. Outils numériques : les entreprises	56
6.1.1. Connaissance et utilisation des outils	56
6.2. Outils numériques : les indépendants	58
6.2.1. Connaissance et utilisation des outils	58
<u>7. Annexes</u>	<u>60</u>
Annexe 1 : définition des charges administratives par domaine réglementaire	60
Annexe 2 : Les questionnaires	62
Annexe 3 : Satisfaction des outils numériques : tableaux	65
Satisfaction des entreprises par rapport aux outils (en %)	65
Satisfaction des indépendants par rapport aux outils (en%)	66

Synthèse

Tout d'abord au niveau méthodologique, cette édition, réalisée par le **SPF BOSA** en collaboration avec **Statbel**, marque un tournant en se concentrant exclusivement sur le **volet qualitatif** (la perception) et non plus sur des mesures chiffrées en heures ou en euros. L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **3.331 entreprises** et **4.408 indépendants**. Le taux de réponse global a atteint 18,2 %, avec une participation record des entreprises à 27,1 %.

Premièrement, concernant **la perception de l'évolution des charges entre 2022 et 2024**, la tendance dominante est une **hausse des charges administratives**. Pour l'ensemble des répondants (entreprises et indépendants confondus), la perception d'une augmentation des charges est majoritaire : 45 % constatent une hausse et 20 % une hausse sensible, tandis qu'un tiers (34 %) estime que la situation est restée inchangée. Les entreprises se montrent les plus sensibles à cette augmentation : une majorité estime que les charges se sont alourdies. Les indépendants présentent un constat plus partagé : si 59 % perçoivent une augmentation, une proportion identique à celle de la hausse simple (40 %) considère que les charges n'ont pas évolué. Dans les deux groupes, les mentions de baisse (sensible ou non) restent marginales, aux alentours de 2 %. Dans le cas **des entreprises**, si l'on se focalise sur la perception par domaine réglementaire, l'augmentation est ressentie dans les trois domaines observés, avec des nuances spécifiques. Du point de vue régional, l'augmentation est également observée, Bruxelles et la Flandre présentent les niveaux les plus élevés de perception d'augmentation, tandis qu'en Wallonie la hausse apparaît légèrement moins marquée, mais affiche une plus grande proportion de « hausse sensible ». Dans le cas **des indépendants**, et contrairement aux entreprises, ces derniers perçoivent des tendances quasi identiques entre les deux domaines qui les concernent : en fiscalité comme en environnement, le volume total de hausse perçue se situe entre 72 % et 74 %, et la perception de stabilité ("inchangée") oscille entre 24 % et 27 %. Du point de vue régional, Bruxelles se distingue par le niveau le plus élevé de "hausse sensible", atteignant 43 %. La Flandre affiche la plus forte proportion de perception "inchangée" (43 %), bien qu'une majorité (57 %) perçoive tout de même une hausse, et la Wallonie présente une perception majoritaire de hausse (42 % de hausse et 17 % de hausse sensible), mais elle est la seule région où des indicateurs de baisse ou de baisse sensible (5 % au total) apparaissent de manière non négligeable.

Deuxièmement, **la perception de la qualité de la réglementation** est abordée. De manière générale, les répondants expriment **une opinion plutôt négative** sur la qualité des réglementations. Les aspects liés à la communication, tels que la diffusion de l'information en temps utile et l'accès à une information adéquate, recueillent les avis les plus favorables. À l'inverse, le contenu des textes est moins bien perçu notamment sur certains critères comme la facilité de compréhension et l'adaptabilité aux situations concrètes des entreprises/indépendants. Pour **les entreprises**, par domaine réglementaire, l'emploi est le domaine perçu le plus positivement, notamment pour l'accès à l'information et la clarté, l'environnement est le domaine le plus critiqué, particulièrement en ce qui concerne la cohérence des règles et leur adaptation, et la fiscalité occupe une position intermédiaire, bien qu'elle soit la mieux notée pour la cohérence interne des règles. Du point de vue régional, à Bruxelles les entreprises apprécient la disponibilité de l'information mais perçoivent plus négativement l'adaptation aux situations réelles. En Flandre, la communication préalable à l'adoption est un point fort, tandis que l'adaptation des réglementations reste le point le plus insatisfaisant. Concernant la Wallonie, cette dernière est la région où l'insatisfaction est la plus marquée, avec plus de 50 % des entreprises se disant « entièrement pas d'accord » avec notamment la qualité des réglementations environnementales. Du point de vue **des indépendants**, leur perception est similaire à celle des entreprises, mais ils perçoivent toutefois la fiscalité de manière légèrement plus favorable que l'environnement.

Troisièmement, **la perception de la qualité des contacts avec l'administration** est observée. L'interaction avec les services publics est marquée par une perception de difficulté d'accès, malgré une satisfaction exprimée sur le contenu des échanges une fois le contact établi. Les critères recevant le moins de soutien de la part des répondants concernent la facilité de savoir à quel service s'adresser et la facilité d'entrer en contact avec le service compétent. En revanche, les entreprises et indépendants sont plus satisfaits de la précision des réponses, du respect des délais et de la motivation des décisions administratives. Pour **les entreprises**, l'emploi obtient à nouveau les meilleurs scores (pertinence de l'information, précision, délais). L'environnement enregistre des niveaux de satisfaction plus bas sur plusieurs critères et la fiscalité se distingue par un bon respect des délais, mais souffre d'une accessibilité plus basse. Si l'on prend le point de vue des régions, la Wallonie affiche les taux de désaccord les plus élevés, notamment sur l'accessibilité et la clarté des décisions en matière d'environnement. En Flandre, les contacts y sont jugés de manière plus mitigée, avec une satisfaction plus élevée pour la précision des réponses par rapport aux autres régions. À Bruxelles, la satisfaction y est globalement faible, particulièrement dans le domaine de l'emploi pour ce qui concerne l'identification du bon interlocuteur. Concernant la perception des **indépendants**, ces derniers rejoignent la perception des entreprises : ils apprécient la qualité et la fiabilité des réponses obtenues, mais se montrent moins satisfaits quant aux critères relatifs au contact avec l'administration.

Quatrièmement, **l'évolution des résultats de 2000 à 2024** est analysée. L'observation historique révèle que la perception d'un accroissement des charges administratives a évolué différemment dans le temps selon **trois séquences distinctes**. D'abord entre 2000-2005, la perception d'une augmentation est plus marquée. Ensuite, de 2009-2016, on observe une stabilisation relative. La part des répondants estimant que les charges sont « inchangées » augmente, particulièrement entre 2009 et 2012. Enfin, la période 2020-2024 est marquée par une intensification du ressenti d'alourdissement. La part de « hausse sensible » remonte, tandis que le sentiment de stabilité recule. Cette partie du rapport aborde aussi plus spécifiquement les entreprises d'un côté, et les indépendants de l'autre. Pour **les entreprises**, concernant la qualité de la réglementation, le domaine de l'environnement affiche une baisse de la satisfaction en 2024, atteignant des niveaux historiquement bas. À l'inverse, la fiscalité montre une amélioration de la cohérence perçue (de 26 % à 40 %). Concernant la qualité des contacts avec l'administration, on observe une diminution globale, surtout pour l'accessibilité. En fiscalité, la facilité de contacter les services compétents est tombée à 21 %, son niveau le plus bas depuis le début des enquêtes en 2000. En environnement, ce résultat tombe de 53 % en 2022 à 14 % en 2024. Du côté **des indépendants**, contrairement aux entreprises, ces derniers perçoivent une amélioration de la qualité des réglementations en 2024. La perception de la communication préalable des règles fiscales est montée à 53 % (contre 42 % en 2022). En environnement, la clarté des objectifs a progressé de 35 % à 51 %. De plus, les indépendants sont généralement plus satisfaits de la qualité des contacts avec l'administration que les entreprises, notamment en fiscalité. Cependant, et comme pour les entreprises, l'accessibilité des services environnementaux a chuté.

Cinquièmement, ce rapport aborde **les outils numériques** disponibles. Du point de vue **des entreprises**, on observe une progression globale de la connaissance des plateformes numériques par rapport à 2022. e-Box Entreprise et MyMinFin atteignent des taux de connaissance en hausse pour toutes les tailles d'entreprises. MyEnterprise bénéficie également d'une connaissance en augmentation. Par contre, le taux d'utilisation est régulièrement inférieur au niveau de connaissance, particulièrement pour les outils les moins diffusés. Du point de vue **des indépendants**, comme pour les entreprises, la connaissance des outils est plus élevée que leur utilisation. MyMinFin et e-Box Entreprise sont les outils les mieux identifiés, quel que soit le secteur d'activité. La dynamique depuis 2022 montre une progression de la connaissance pour les outils déjà bien identifiés, plutôt qu'un rattrapage pour les outils moins connus.

1. Introduction

L'ancienne Agence pour la Simplification Administrative (ASA), à la demande du Conseil des Ministres et en collaboration avec le Bureau fédéral du Plan, a réalisé tous les deux ans¹ une enquête destinée à estimer le poids des charges administratives supportées par les entreprises et les indépendants belges. La première enquête a été réalisée en 2001 et portait sur l'année 2000. L'Agence pour la Simplification Administrative a été intégrée au SPF Stratégie et Appui (BOSA) depuis le 29 septembre 2022.

Pour cette 12^e édition, l'enquête est réalisée entièrement par le SPF BOSA, en collaboration avec Statbel, l'office belge de statistique, et se concentre sur la perception de l'évolution des charges administratives par les entreprises et les indépendants. Cette enquête se focalise donc sur le volet qualitatif des précédentes enquêtes. Comme lors de l'enquête menée en 2023, Statbel a géré les aspects opérationnels de l'enquête (envoi des questionnaires, mise en place du site Internet pour encoder les réponses...).

Ce rapport présente les résultats de la dernière enquête en date portant sur la perception des charges administratives de l'année 2024. L'enquête a été menée du 2 juin au 31 août 2025. Ce rapport a pour objectif de commenter les tendances qualitatives qui ressortent de l'enquête sans en expliquer les causes. L'explication des évolutions de la perception des charges administratives par les entreprises et les indépendants n'est pas comprise dans ce rapport. Cette approche s'inscrit dans la continuité des rapports précédents.

D'abord, les résultats relatifs à la perception de l'évolution des charges administratives pour les entreprises et les indépendants entre 2022 et 2024 sont observés. Dans un premier temps, les résultats généraux (entreprises et indépendants) sont observés, puis une partie consacrée plus spécifiquement à chaque groupe est réalisée. Ces parties se focalisent pour chaque groupe sur le composant réglementaire dans un premier temps, puis dans un second temps sur le composant régional.

Ensuite, le rapport se concentre sur les résultats relatifs à la perception de la qualité des réglementations. Cette observation se porte sur les résultats généraux, puis se focalise sur les entreprises, puis les indépendants. Dans chacun des groupes, l'observation s'effectue par domaine et par région.

La section suivante présente les résultats relatifs à la perception de la qualité des contacts avec l'administration. En suivant l'organisation de la section précédente, une observation générale est suivie de parties consacrées uniquement aux entreprises, puis aux indépendants. Dans le même ordre d'idée, pour chaque groupe, l'analyse est divisée par domaine puis par région.

A partir de ces résultats, l'avant dernière section observe l'évolution des résultats entre 2000 et 2024. Ainsi, les différents résultats des éditions précédentes sont repris, afin de les comparer aux dernières données disponibles.

Enfin, ce rapport présente les résultats relatifs aux outils numériques. D'un côté, pour les entreprises puis les indépendants, la connaissance puis l'utilisation des différents outils digitaux.

¹ A l'exception de l'année 2019, année durant laquelle l'évaluation des programmes des partis politiques pour les élections fédérales n'a pas permis au Bureau fédéral du Plan de dégager les ressources nécessaires à la mise en oeuvre de l'enquête portant sur l'année 2018.

2. Méthodologie

2.1. Cadre de l'enquête

La méthode retenue pour estimer la perception des charges administratives est celle de l'enquête auprès d'un échantillon stratifié 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. Cette douzième enquête, menée du 2 juin au 31 août 2025, porte sur les charges administratives de l'année 2024. Toutes les enquêtes reposent sur la même méthodologie, mais certaines modifications ont été effectuées. En effet, cette dernière édition de l'enquête se focalise exclusivement sur le volet qualitatif, et les questions portant sur le nombre d'heures, le coût en euros et les dépenses estimées en euros ne sont pas reprises.

Par rapport aux éditions précédentes, ce rapport d'enquête se focalise donc sur la **perception des charges administratives**.

La population couverte par l'enquête est celle des **entreprises et des indépendants en activité en Belgique au cours de l'année 2024** selon Statbel, l'office belge de statistique, responsable du tirage de l'échantillon. Un indépendant est défini, dans le cadre de cette étude, comme une personne sans employé².

L'enquête adressée aux entreprises couvre les charges administratives afférentes à trois domaines réglementaires : la fiscalité, l'emploi et l'environnement, et celle adressée aux indépendants couvre les charges administratives liées à la fiscalité et à l'environnement.

Les charges administratives non récurrentes, telles que celles encourues lors du lancement d'une activité économique, ne sont pas prises en considération³. De plus, l'enquête ne permet pas de distinguer le niveau de pouvoir (fédéral, régional, communautaire ...) à l'origine des charges administratives.

L'échantillon constitué par Statbel **contient 3331 entreprises et 4408 indépendants** qui ont reçu le questionnaire par voie postale⁴. Deux modes de réponse sont prévus : soit par retour de courrier préaffranchi, soit via un site internet créé à cette fin.

L'échantillon des entreprises a été stratifié :

- en 3 classes de taille (petite, moyenne et grande)
- en 2 classes d'activité (industrie et services).

L'échantillon des indépendants a été stratifié :

- en 4 classes d'activité (agriculture, industrie, construction et services).

Afin de compléter ces informations, il est nécessaire de préciser qu'un travailleur indépendant qui emploie au moins un employé est également considéré comme une entreprise dans le contexte de cette étude. Sans tenir compte des stratifications, l'échantillon a été établi pour être représentatif de la population

² Les indépendants à titre complémentaire ne sont pas pris en compte dans le cadre de cette enquête.

³ L'annexe 1 précise, pour chaque domaine réglementaire couvert, le contenu précis des charges administratives prises en compte.

⁴ Un seul questionnaire a été envoyé par entreprise ou indépendant en vue de limiter la charge administrative occasionnée.

des entreprises et des indépendants dans les trois régions de la Belgique (flamande, wallonne et de Bruxelles-Capitale).

Concernant la prise de contact avec les entreprises et les indépendants, la méthodologie appliquée est identique aux précédentes enquêtes menées : un questionnaire est envoyé par la poste aux entreprises et aux indépendants de l'échantillon sélectionné par Statbel. Comme expliqué précédemment, ces entreprises et indépendants ont la possibilité d'y répondre soit par courrier préaffranchi soit par internet via un site dédié accessible par identifiant et mot de passe. De plus, Statbel a organisé dans un second temps une campagne de rappels téléphoniques, incitant les membres de l'échantillon à participer.

Le taux de réponse total atteint 18,2 %. Plus précisément, 27,1 % des entreprises et 11,4 % des indépendants ont répondu au questionnaire. La majorité des répondants sont passés via le site web, pour un total de 79,2 %.

2.2. Les questionnaires

Les trois types de questionnaires élaborés couvrent :

- la perception des charges administratives en matière **fiscale**,
- la perception des charges administratives en matière **d'environnement**,
- la perception des charges administratives en matière **d'emploi**.

Le coût des charges administratives supportées par les entreprises et indépendants 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. Dans un souci de cohérence avec les précédents rapports, le terme évolution des **charges administratives** est utilisé dans ce rapport, plutôt que évolution du coût des charges administratives ou des procédures administratives. Pour plus d'information sur les charges administratives incluses dans chaque domaine réglementaire, les différentes définitions incluses dans les questionnaires se trouvent dans l'annexe 1.

Pour les trois domaines réglementaires couverts par l'enquête, chaque questionnaire est constitué d'un volet qualitatif destiné à **quantifier la représentation de l'opinion des entreprises et des indépendants concernant** les charges administratives. Un exemplaire du questionnaire est donné à l'annexe 2.

Une première question générale a été formulée, afin d'évaluer **la perception de l'évolution des coûts des charges administratifs, sur les deux dernières années**. La question porte sur l'impression générale, quelle que soit la thématique. Cette question est un ajout par rapport aux éditions précédentes. En effet, là où les anciens questionnaires demandaient le nombre d'heures, le coût en euros et les dépenses estimées en euros, ce rapport se focalise sur la perception des charges administratives.

Ainsi, à la question « Au cours des deux dernières années, les coûts administratifs liés à la conformité aux règlements pour mon entreprise ont... », les répondants ont la possibilité de répondre « Hausse sensible », « Hausse », « Stagnation », « Diminution » et « Diminution sensible ».

Ensuite, 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”.

1. 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.

2. 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.

Il leur est aussi demandé de se positionner au regard de **7 outils numériques** en choisissant entre « mécontent », « neutre », « satisfait ». Les personnes interrogées peuvent aussi indiquer qu'elles ne connaissent pas l'outil ou qu'elles ne l'utilisent pas.

3. Les **7 outils numériques** proposés à l'appréciation des entreprises et des indépendants sont:

- eBox Enterprise,
- MyMinFin,
- MyEnterprise,
- Biztax,
- e-Procurement,
- Mercurius,
- Hermes.

Enfin, la dernière question porte sur **comment les coûts administratifs liés au respect des réglementations dans les domaines suivants ont évolué au cours des deux dernières années**. Le questionnaire reprenait les différents domaines réglementaires : emploi, fiscalité et environnement pour les entreprises, et fiscalité et environnement pour les indépendants. Les deux catégories doivent se positionner par rapport à des affirmations et elles peuvent choisir une position allant de “entièrement d'accord”, “plutôt d'accord” à “plutôt pas d'accord” et “entièrement pas d'accord” ou « sans opinion”.

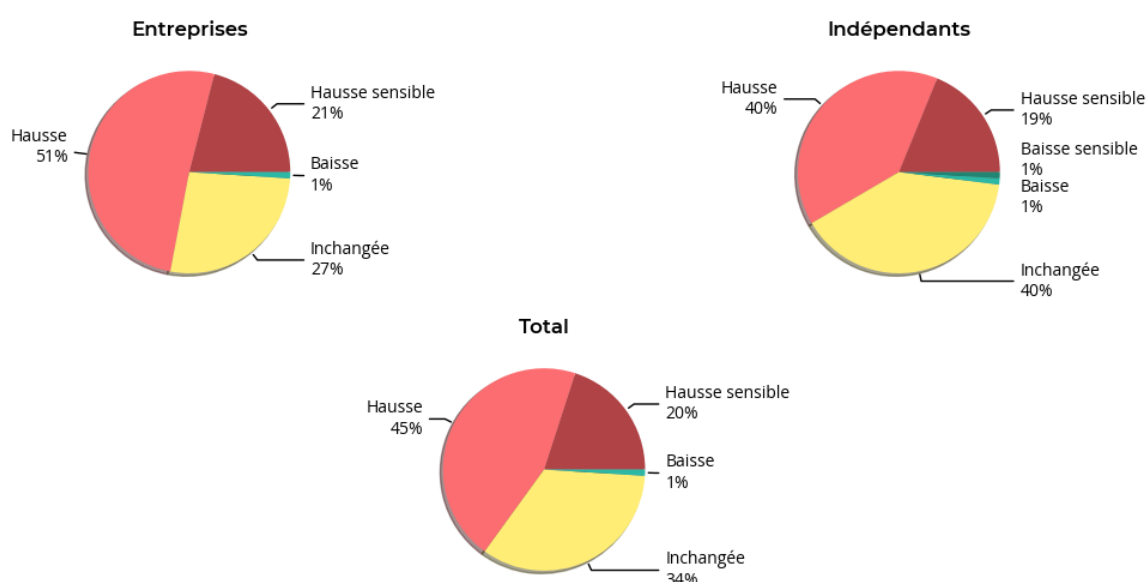
3. Perception de l'évolution des charges administratives

Cette partie est consacrée aux commentaires des résultats quant à la perception de l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années. Dans un premier temps, les résultats généraux seront exposés puis, dans un second temps, les résultats par domaine et par région pour les entreprises puis les indépendants.

Par charges administratives, nous entendons les coûts qui découlent de la mise en conformité vis-à-vis d'obligations administratives qui sont générées par une réglementation. Pour plus d'information, vous pouvez consulter la section méthodologie, ou l'annexe 1 du présent rapport.

3.1. Résultats généraux

Figure 1: Perception de l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années



Les graphiques ci-dessus reprennent les résultats pour les entreprises, les indépendants et la combinaison des deux. Les données montrent que, quel que soit le public interrogé, **la tendance dominante est une hausse perçue des charges administratives au cours des deux dernières années.**

Les **entreprises** y sont plus sensibles : 51 % évoquent une hausse, et 21 % une hausse sensible, ce qui représente une majorité estimant que les charges administratives ont augmenté. Les **indépendants** expriment un constat différent : 40 % parlent d'une hausse et 19 % d'une hausse sensible, mais une proportion équivalente (40 %) estime que les charges sont restés inchangés. La baisse (sensible) reste marginale dans les deux groupes, autour de 2 %.

Lorsque l'on observe l'ensemble des répondants, la tendance générale se stabilise entre les deux profils, avec 45 % de hausse et 20 % de hausse sensible, tandis qu'un tiers (34 %) considère que les charges n'ont pas évolué. Le résultat global reflète donc à la fois la perception plus marquée sur la hausse sensible des entreprises et la position des indépendants.

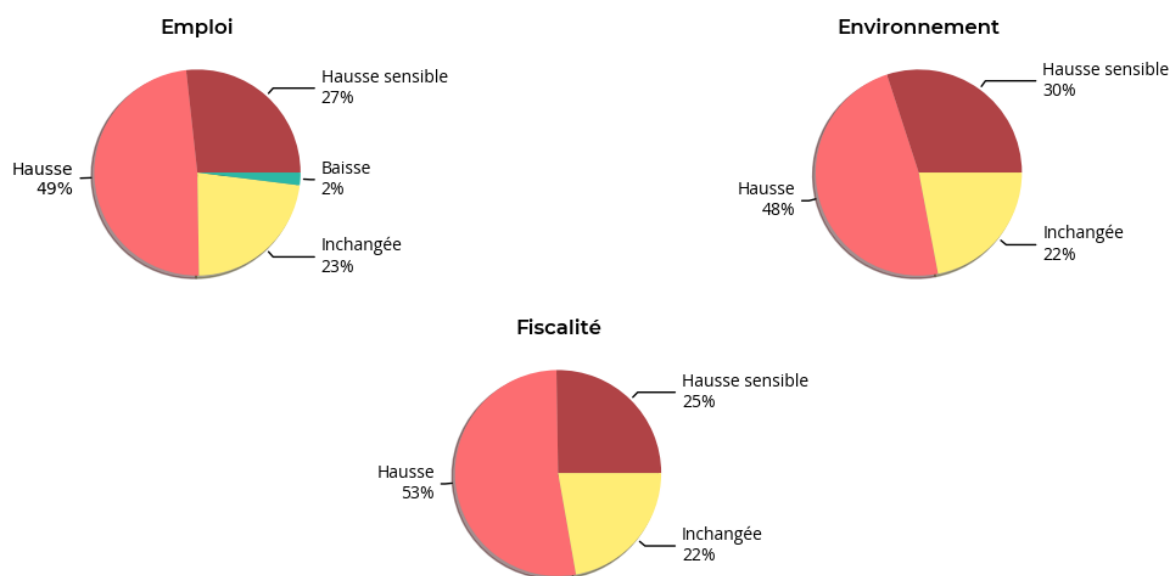
En résumé

Les entreprises et les indépendants indiquent majoritairement une augmentation des charges administratives, mais l'intensité de cette perception varie selon le type d'acteur. **Les entreprises perçoivent une hausse (sensible) plus marquée, tandis que les indépendants affichent un ressenti différent.** Bien qu'ils perçoivent également une hausse des charges, les indépendants sont plus nombreux à exprimer un ressenti inchangé.

3.2. Perception de l'évolution des charges administratives : les entreprises

3.2.1. Par domaine réglementaire

Figure 2: Perception de l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années telle que perçue par les entreprises selon le domaine réglementaire



Le graphique présente la perception de l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années, telle que perçue par les entreprises selon trois domaines réglementaires : emploi, environnement et fiscalité. Dans les trois domaines, la perception dominante est celle d'une hausse, même si son intensité varie selon les thématiques.

Dans le domaine de l'**emploi**, 49 % des entreprises indiquent une hausse et 27 % une hausse sensible, tandis que 23 % estiment que la situation est restée inchangée et 2 % mentionnent une baisse. A noter que ce domaine est le seul où une baisse est mentionnée.

Le domaine de l'**environnement** affiche une répartition proche : 48 % des entreprises déclarent une hausse, 30 % une hausse sensible, et 22 % indiquent une situation inchangée. Aucune baisse n'est observée.

En **fiscalité**, la perception d'augmentation est la plus marquée, avec 53 % des entreprises signalant une hausse et 25 % une hausse sensible, tandis que 22 % estiment que les charges sont restés stables.

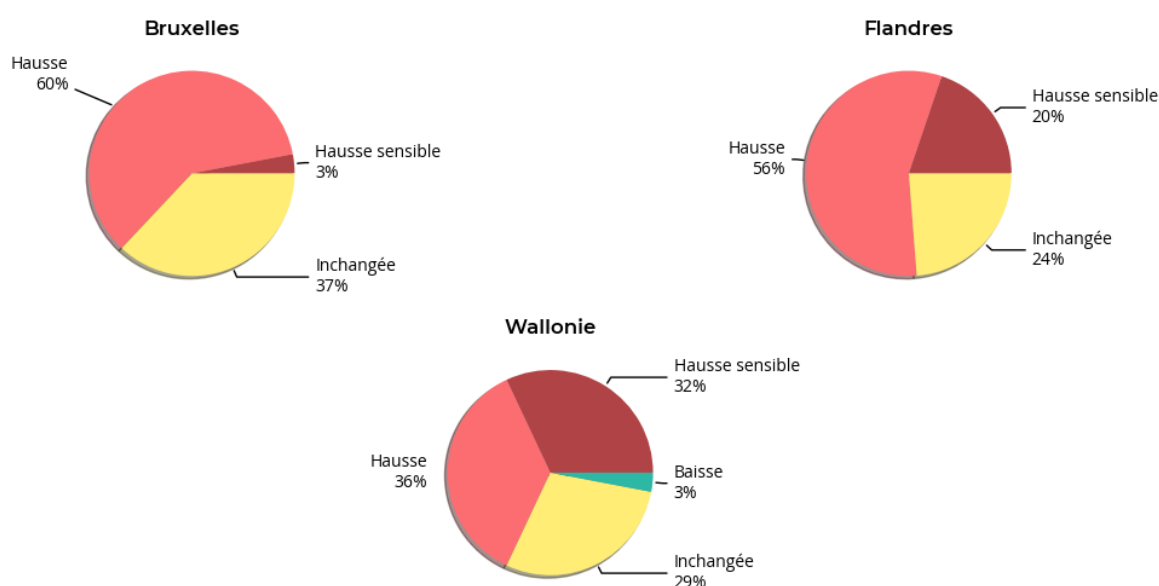
Ainsi, si les trois domaines présentent des niveaux élevés de perception d'augmentation, l'environnement se distingue par la proportion la plus importante de hausses perçues, tandis que l'emploi est le seul domaine où une baisse (bien que marginale) est rapportée.

En résumé

Les résultats montrent une **perception partagée d'augmentation des charges administratives**, quel que soit le domaine réglementaire considéré. L'environnement apparaît comme le domaine où cette hausse est perçue comme la plus marquée, tandis que l'emploi et la fiscalité présentent des niveaux comparables. La proportion d'entreprises estimant une stabilité se trouve de manière globalement équivalente entre les domaines.

3.2.2. Par région

Figure 3: Perception de l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années par région telle que perçue par les entreprises



Les entreprises des différentes régions ont été interrogées sur l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années, et les résultats montrent des perceptions orientées à la hausse dans l'ensemble des régions, voir une perception inchangée.

À **Bruxelles**, une majorité d'entreprises (60 %) estiment que ces charges ont augmenté, tandis que 3 % évoquent une hausse sensible et 37 % les estiment inchangées. En **Flandre**, la tendance est similaire : 56 % des entreprises mentionnent une hausse, 20 % une hausse sensible, et 24 % estiment que les charges sont restées stables. La **Wallonie** présente une répartition plus nuancée mais la perception d'une augmentation y reste prépondérante : 36 % des entreprises signalent une hausse, 32 % une hausse sensible, tandis que 29 % estiment que la situation est stable et 3 % signalent une baisse, seule région où cette perception apparaît.

Ainsi, si toutes les régions identifient majoritairement une augmentation des charges, l'intensité perçue de cette hausse varie : Bruxelles se distingue par la part la plus élevée de réponses indiquant une hausse simple mais aussi de perception « inchangée », la Flandre par une proportion significative de hausses (sensibles), et la Wallonie par la plus haute perception de hausse sensible.

En résumé

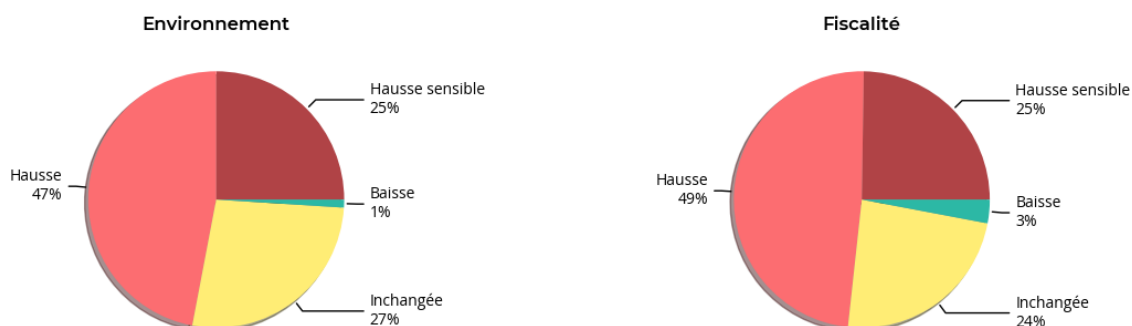
Les entreprises perçoivent une évolution à la hausse des charges administratives, perception observée dans les trois régions, bien qu'avec des intensités différentes.

Bruxelles et la Flandre présentent les niveaux les plus élevés de perception d'augmentation, tandis qu'en Wallonie la hausse apparaît légèrement moins marquée, mais affiche une plus grande proportion de « hausse sensible ». Les perceptions de stabilité sont plus fréquentes à Bruxelles, et la baisse n'est évoquée qu'en Wallonie, de manière marginale.

3.3. Perception de l'évolution des charges administratives : les indépendants

3.3.1. Par domaine réglementaire

Figure 4 : Perception de l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années par domaine réglementaire telle que perçue par les indépendants



Pour les indépendants, la perception de l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années apparaît globalement à la hausse, quel que soit le domaine réglementaire considéré.

Dans le domaine de l'**environnement**, 47 % des répondants déclarent une hausse des charges, à laquelle s'ajoutent 25 % mentionnant une hausse sensible. Les coûts sont jugés inchangés par 27 % des indépendants, tandis que seuls 1 % signalent une baisse.

En **fiscalité**, la perception est comparable : 49 % des indépendants évoquent une hausse, 25 % une hausse sensible, et 24 % estiment que la situation est restée inchangée. La baisse est signalée par 3 % des répondants.

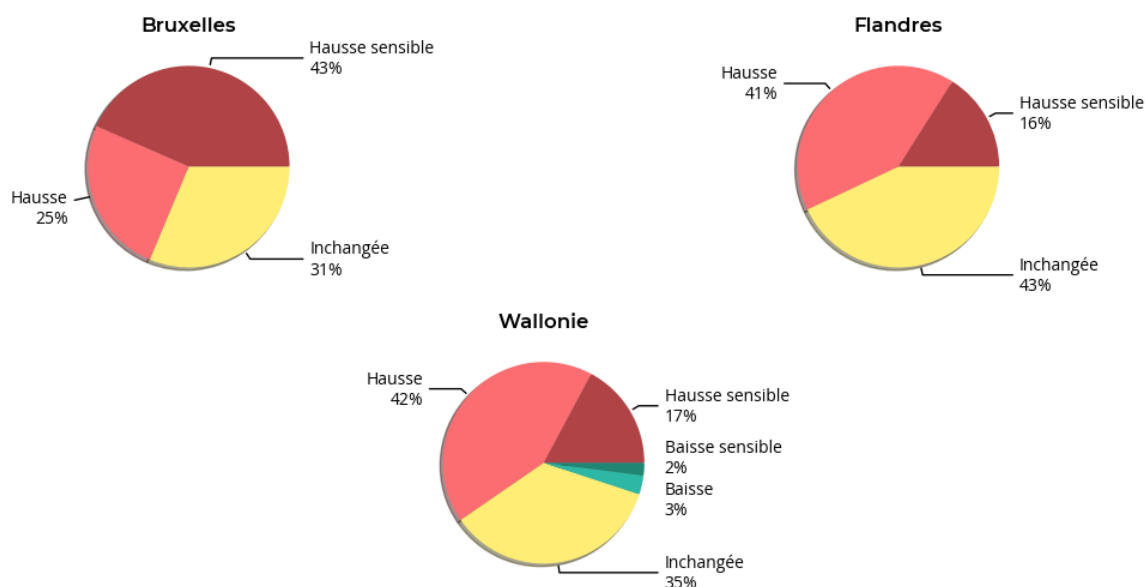
Ainsi, dans les deux domaines, les hausses (sensibles) constituent la perception majoritaire. Les niveaux de la perception « inchangée » sont proches, tandis que la baisse des charges demeure marginale.

En résumé

Les indépendants perçoivent une **augmentation des charges administratives**, tant dans le domaine de l'environnement que celui de la fiscalité. Les deux domaines présentent des tendances identiques, caractérisées par une majorité de répondants percevant une hausse, une part modérée estimant que les coûts restent stables, et une proportion marginale indiquant une baisse.

3.3.2. Par région

Figure 5: Perception de l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années par région telle que perçue par les indépendants



Chez les indépendants, par région, l'évolution des charges administratives au cours des deux dernières années présente des profils différents selon les régions, bien que la perception générale tend vers une hausse ou une hausse sensible.

À **Bruxelles**, la perception se distingue par une proportion élevée de répondants déclarant une hausse sensible (43 %), soit le niveau le plus élevé parmi les trois régions. Les « hausses » sont moins fréquemment mentionnées (25 %), tandis qu'un tiers des indépendants estime que ces coûts sont restés inchangés (31 %).

En **Flandre**, 41 % des indépendants évoquent une hausse, mais seuls 16 % parlent d'une hausse sensible. En prenant les deux catégories, on peut mettre en évidence que 57 % des indépendants perçoivent une hausse. Néanmoins, 43 % des répondants considèrent que les coûts sont inchangés.

En **Wallonie**, 42 % font état d'une hausse, 17 % d'une hausse sensible, tandis que 35 % perçoivent les coûts comme inchangés. Par ailleurs, une minorité signale une baisse (3 %) ou une baisse sensible (2 %), phénomène absent ou marginal dans les autres régions.

En résumé

Les indépendants perçoivent majoritairement une augmentation des charges administratives, mais son ampleur varie selon les régions. Bruxelles se distingue par une perception plus marquée de hausses sensibles, alors que la Flandre se caractérise par une plus grande proportion de perception « inchangée ». La Wallonie possède quelques indications de baisse que l'on ne retrouve pas dans les autres régions, tout en percevant majoritairement une hausse.

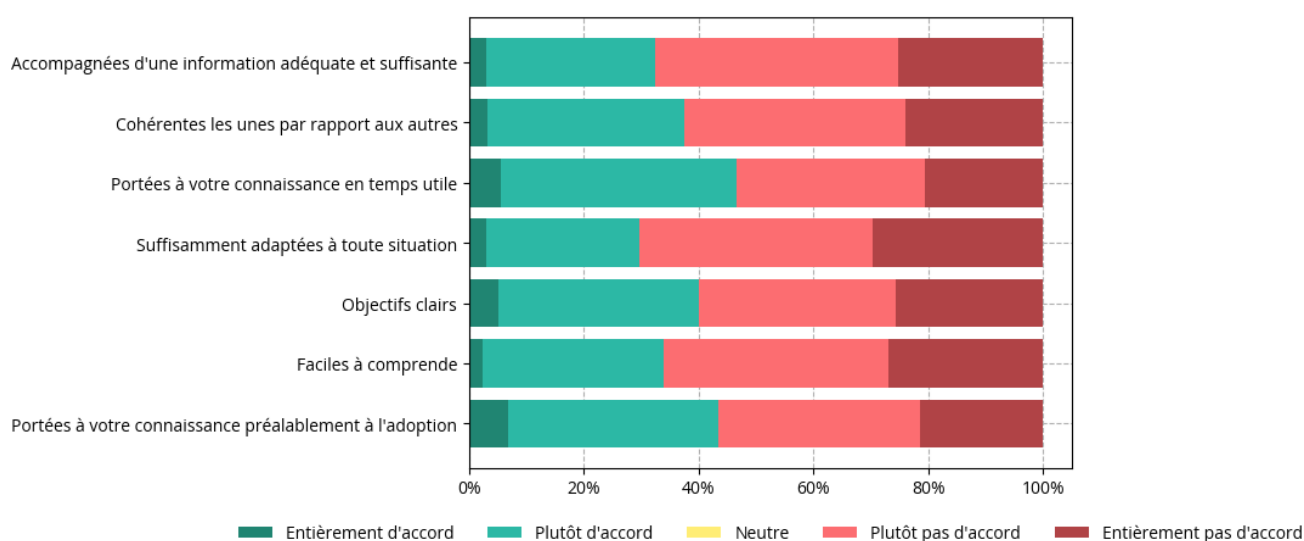
4. Perception de la qualité de la réglementation et des contacts avec l'administration

Cette partie est consacrée aux commentaires des résultats quant à la perception de la qualité de la réglementation et des contacts avec l'administration. Dans un premier temps, les résultats généraux seront exposés puis, dans un second temps, les résultats par domaine et par région pour les entreprises puis les indépendants.

4.1. Perception de la qualité de la réglementation

4.1.1. Données générales

Figure 6: Perception de la qualité des réglementations telle que perçue par les entreprises et les indépendants



L'examen du graphique relatif à la qualité des réglementations montre que les aspects liés à l'information et à la communication recueillent les niveaux d'accord les plus élevés. Les affirmations « portées à votre connaissance en temps utile » et « cohérentes les unes par rapport aux autres » présentent les proportions les plus importantes de réponses favorables, indiquant que la communication donnée aux réglementations constitue l'élément perçu le plus positivement. À l'inverse, les affirmations « suffisamment adaptées à toute situation » et « accompagnées d'une information adéquate et suffisante » concentrent les plus fortes parts de réponses négatives.

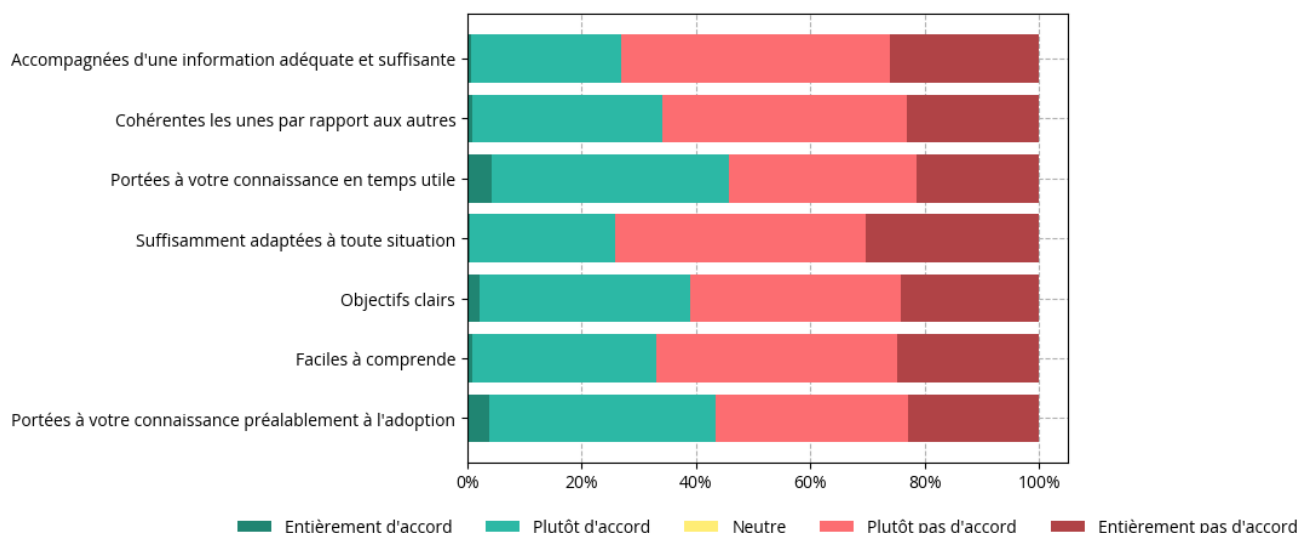
De manière générale, les réponses « entièrement d'accord » restent minoritaires pour l'ensemble des propositions, tandis que les réponses « plutôt d'accord » constituent la majorité des avis positifs. Les désaccords sont la perception majoritaire dans la plupart des propositions. **La perception générale est plutôt négative** : on peut constater un accord modéré concernant l'information disponible et une perception plutôt négative des dimensions liées au contenu et à la formulation des réglementations.

4.1.2. Perception de la qualité des réglementations : les entreprises

Cette partie de l'enquête est consacrée à l'appréciation par les entreprises de la qualité des réglementations de chacun des trois domaines réglementaires étudiés. Dans un premier temps, les tendances générales seront observées puis, dans un second temps, nous observerons la perception par domaine réglementaire, puis par région.

4.1.2.1. Tendances générales

Figure 7: Perception de la qualité des réglementations telle que perçue par les entreprises



L'observation du graphique relatif à la qualité des réglementations telle que perçue par les entreprises confirme les tendances observées dans le graphique général, reprenant les résultats des entreprises et des indépendants. **Les affirmations portant sur la mise à disposition de l'information** « portée à votre connaissance préalablement à l'adoption » et « portées à votre connaissance en temps utile » **recueillent les proportions les plus élevées de réponses favorables**, ce qui indique que les entreprises perçoivent plus positivement la communication et l'accessibilité des réglementations.

À l'inverse, **les affirmations liées au contenu des textes réglementaires**, telles que « suffisamment adaptées à toute situation », « faciles à comprendre » et « cohérentes les unes par rapport aux autres », **présentent des parts importantes de réponses négatives**. La structure générale des réponses demeure similaire à celle observée dans le graphique reprenant les résultats entreprises-indépendants : les réponses « entièrement d'accord » restent minoritaires, les réponses « plutôt d'accord » constituent la principale composante des avis positifs, et les désaccords occupent une place majoritaire pour plusieurs affirmations.

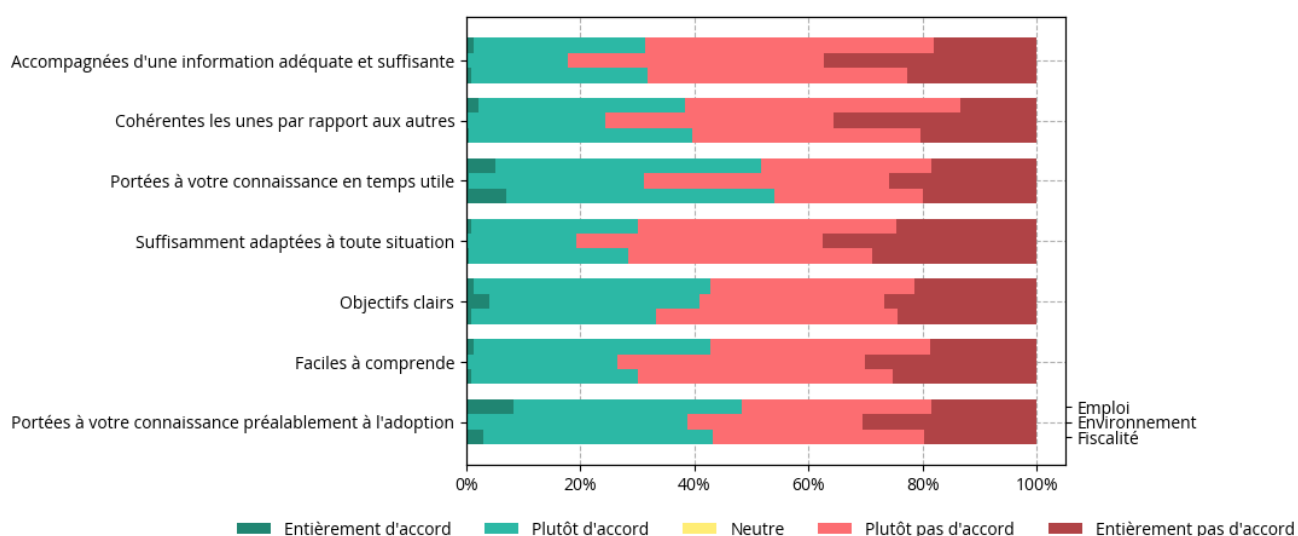
Les entreprises expriment une perception proche de celle observée lorsqu'on inclut également les indépendants, c'est à dire une appréciation plus favorable pour les propositions liées à l'information et par une perception plutôt négative des aspects relatifs à la clarté, à la compréhension et à l'adaptation des réglementations.

En résumé

Les entreprises perçoivent globalement plus positivement la communication et l'accessibilité des réglementations, notamment en ce qui concerne la disponibilité et la diffusion de l'information. En revanche, **elles expriment des avis plus négatifs sur le contenu des textes réglementaires**, notamment sur la clarté, la facilité de compréhension et l'adaptabilité. Cette perception est similaire à celle observée pour l'ensemble entreprises-indépendant.

4.1.2.2. Par domaine réglementaire

Figure 8: Perception de la qualité des réglementations selon le domaine réglementaire telle que perçue par les entreprises



L'observation des résultats relatifs à la qualité des réglementations, tels que perçus par les entreprises selon le domaine réglementaire, met en évidence des variations entre l'emploi, l'environnement et la fiscalité. **De manière générale, les domaines de l'environnement et de la fiscalité concentrent les niveaux les plus élevés de désaccord, notamment sur les propositions liées à la clarté, à la cohérence et à l'adaptation des réglementations.**

L'**environnement** se distingue comme le domaine recueillant les perceptions les moins favorables : pour plusieurs propositions (particulièrement celles relatives à la cohérence des réglementations ou à leur capacité à s'adapter aux situations rencontrées) les parts de « plutôt pas d'accord » et « entièrement pas d'accord » apparaissent plus élevées que pour l'emploi et la fiscalité. Seule exception notable : pour la proposition « objectifs clairs », la **fiscalité** présente une proportion d'opinions négatives légèrement supérieure à celle observée pour l'environnement.

À l'inverse, l'**emploi** est le domaine perçu le plus positivement. Pour la majorité des propositions (notamment celles portant sur l'accès à l'information, la compréhension des réglementations ou leur clarté), la part de réponses favorables (« entièrement d'accord » ou « plutôt d'accord ») y est la plus élevée. Ce constat s'inverse pour les trois premières propositions du tableau (celles portant sur l'information fournie, la cohérence interne des règles et la publicité des réglementations), où la fiscalité obtient les résultats les plus favorables parmi les trois domaines.

Concernant la proposition la plus soutenue dans chaque domaine, l'environnement enregistre ses réponses les plus positives sur « objectifs clairs », tandis que pour l'emploi et la fiscalité, la proposition suscitant le plus d'adhésion est « portées à votre connaissance en temps utile ». À l'inverse, les propositions recueillant les soutiens les plus faibles concernent principalement l'adaptation des réglementations aux situations concrètes et leur cohérence interne, et ce dans l'ensemble des domaines, même si l'environnement y apparaît systématiquement plus insatisfaisant.

En résumé

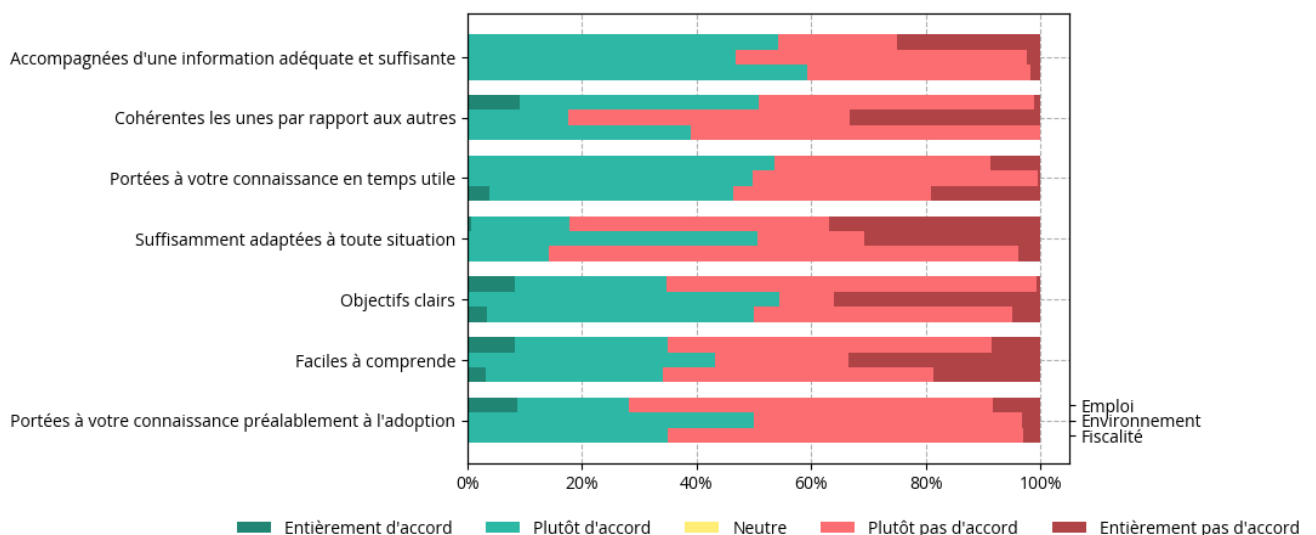
Les résultats indiquent que les entreprises perçoivent la qualité des réglementations de manière différenciée selon les domaines, avec une perception plus positive pour l'emploi et, dans une moindre mesure, pour la fiscalité. **L'environnement apparaît comme le domaine générant le plus d'insatisfaction**, notamment en matière de cohérence, d'adaptation et de lisibilité des règles. Les propositions les mieux évaluées portent principalement sur la communication des réglementations et sur leur mise à disposition en temps utile, qui constituent les propositions perçues le plus positivement dans les différents domaines.

4.1.2.3. Qualité des réglementations selon les entreprises par région

Cette partie est consacrée à la présentation des résultats de la perception de la qualité des réglementations par région. L'objectif est de comparer les résultats par rapport à la perception générale des entreprises, ainsi que par domaines réglementaires.

• Bruxelles

Figure 9: Perception de la qualité des réglementations selon le domaine réglementaire telle que perçue par les entreprises à Bruxelles



Quel que soit le domaine réglementaire, les propositions recevant les niveaux d'accord le plus élevé sont « accompagnées d'une information suffisante » et « portées à votre connaissance en temps utiles ». Cette observation est en accord avec les résultats généraux concernant la proposition « portée à votre connaissance en temps utiles », mais moins pour la 1^{ère} proposition. En effet, les résultats généraux

montraient une perception plutôt négative concernant cette dernière. Par rapport aux propositions recevant le niveau d'accord le moins élevé, deux propositions peuvent être mises en évidence : « suffisamment adaptée à toutes les situations » et « faciles à comprendre ».

Concernant les réglementations relatives **à l'emploi**, les niveaux d'accord les plus élevés se situent dans les trois premières propositions, mais rejoignent la perception générale négative concernant l'adaptation à toutes les situations et la clarté des objectifs (4^e et 5^e proposition). Pour les entreprises bruxelloises, c'est d'ailleurs la 4^e proposition qui possède la perception la plus basse.

Pour **l'environnement**, les propositions « portée à votre connaissance en temps utile », « suffisamment adaptée à toute situation » et « objectifs clairs » enregistrent le plus de satisfaction. On peut noter que la proposition « suffisamment adaptée à toute situation » est la plus satisfaisante dans le domaine de l'environnement par rapport aux deux autres domaines étudiés. A l'inverse, la 2^e proposition, liée à la cohérence des réglementations, est la plus insatisfaisante, et ce même en comparaison des deux autres domaines.

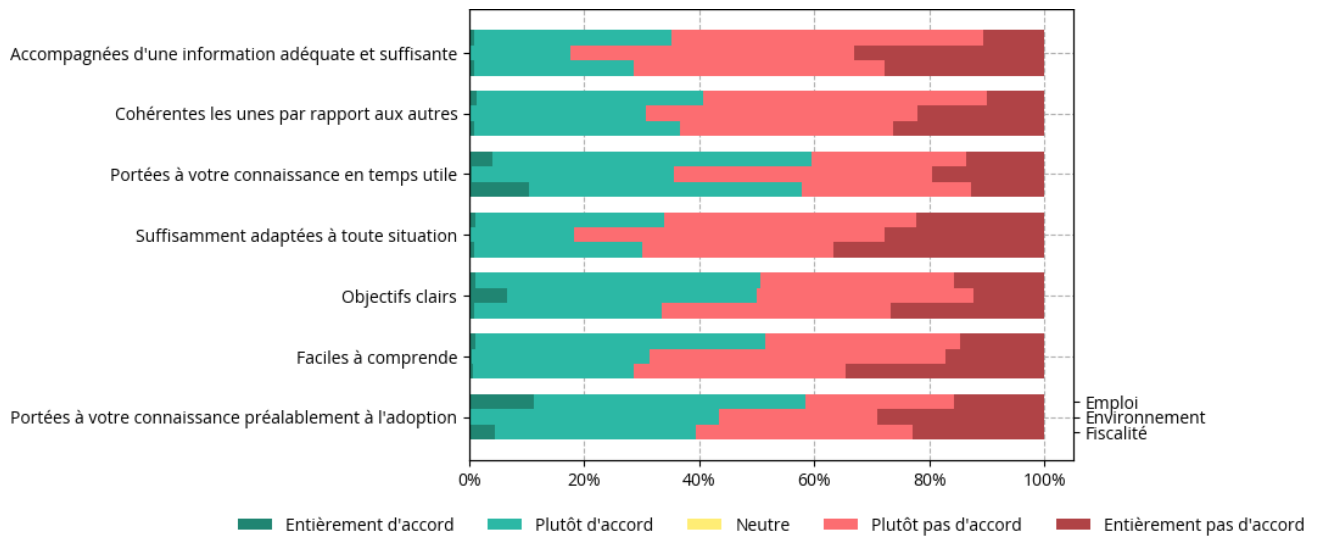
Dans le domaine de **la fiscalité**, les propositions « accompagnées d'une information adéquate et suffisante » et « objectifs clairs » sont perçues comme les plus satisfaisantes, mais la facilité de compréhension et l'adaptation suffisante à toute situation (4^e et 6^e proposition) récoltent une perception majoritairement négative.

En résumé

Quel que soit le domaine réglementaire, **les entreprises bruxelloises** jugent positivement la disponibilité et la diffusion en temps utile de l'information, tandis **que l'adaptation des réglementations à toutes les situations et leur facilité de compréhension recueillent les niveaux d'accord les plus faibles**. Dans le domaine de l'emploi, la satisfaction est plus élevée pour les aspects liés à l'information, mais reste faible concernant l'adaptation et la clarté des objectifs. En matière d'environnement, la diffusion en temps utile, l'adaptation et la clarté des objectifs sont mieux perçues que dans les autres domaines, bien que la cohérence des réglementations y soit jugée plus insuffisante. En fiscalité, l'information et la clarté des objectifs sont relativement bien évaluées, contrairement à la compréhension et à l'adaptation des règles, qui suscitent une perception majoritairement négative.

- **En Flandre**

Figure 10: Perception de la qualité des réglementations selon le domaine réglementaire telle que perçue par les entreprises en Flandre



A l'instar des autres régions, quel que soit le domaine, les entreprises flamandes perçoivent plus positivement les propositions « portées à votre connaissance en temps utile », et portée à votre connaissance préalablement à l'adoption ». A noter que la clarté des objectifs, notamment dans le domaine de l'emploi et de l'environnement, enregistre également une perception plus positives. Quel que soit le domaine, c'est la 4^e proposition « suffisamment adaptée à toute les situations », qui possède la satisfaction la plus basse.

Si l'on prend uniquement le domaine de **l'emploi**, ce dernier enregistre le taux de réponse positive le plus important au niveau de la communication (3^e et 7^e proposition). De plus, par rapport aux autres domaines, la proposition « faciles à comprendre » est perçue plus positivement. Par contre, les entreprises flamandes estiment que la clarté de l'information (1^{ère} proposition) est moins satisfaisante, et que la réglementation n'est pas suffisamment adaptée (4^e proposition).

La réglementation relative à **l'environnement** enregistre le plus d'insatisfaction par rapport aux autres domaines dans les quatre premières propositions. Bien que la clarté de ses objectifs soit perçue plus positivement, les autres propositions enregistrent un taux de réponse négatif important. Comme pour la réglementation relative à l'emploi, l'environnement possède son plus haut taux d'insatisfaction dans les propositions 1 et 4, respectivement « accompagnées d'une information adéquate et suffisante » et « suffisamment adaptées à toute situation ».

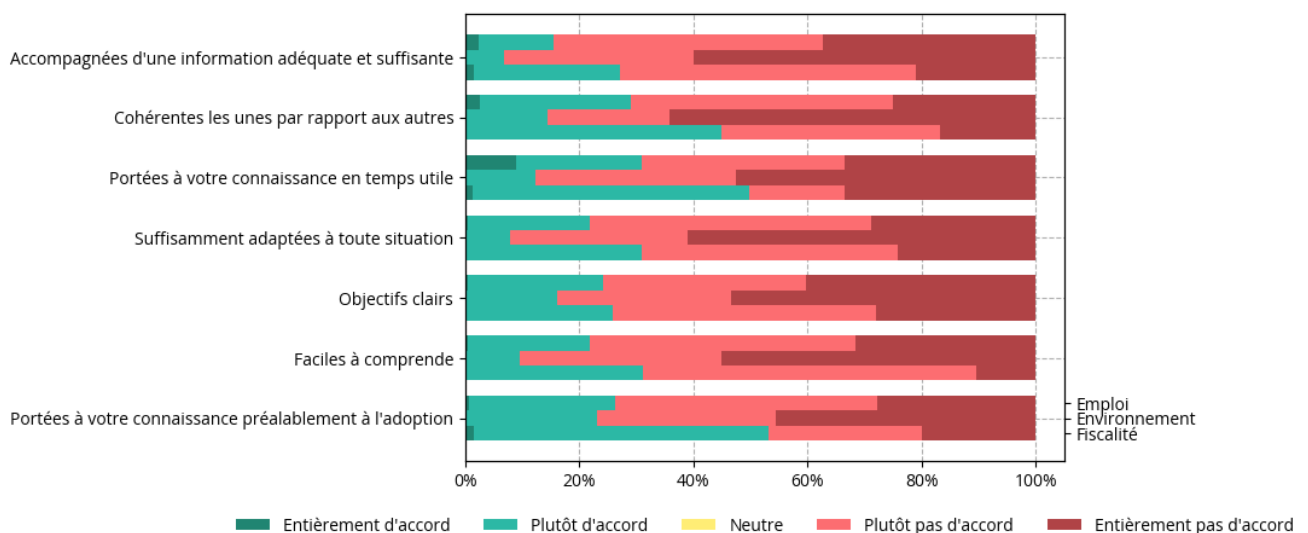
La fiscalité, enfin, est perçue plus négativement par rapport aux autres domaines dans les trois dernières propositions. Le domaine possède sa perception la plus positive au niveau de « portées à votre connaissance en temps utile », mais enregistre sa satisfaction la plus basse dans les propositions « facile à comprendre », et « accompagnées d'une information adéquate et suffisante ». Concernant la facilité à comprendre, le domaine de la fiscalité est le moins soutenu des trois domaines étudiés.

En résumé

Quel que soit le domaine, **les entreprises flamandes** évaluent plus positivement la communication des réglementations, en particulier leur diffusion en temps utile et avant adoption, tandis que **l'adaptation des règles à toutes les situations constitue le point le moins satisfaisant**. Dans le domaine de l'emploi, la communication est mieux perçue et la compréhension des textes est jugée relativement meilleure que dans les autres domaines, malgré une insatisfaction concernant la clarté de l'information et l'adaptation des règles. La réglementation environnementale suscite globalement davantage d'insatisfaction, notamment sur la qualité de l'information et l'adaptation, malgré une perception plus positive de la clarté des objectifs. Enfin, la fiscalité apparaît comme le domaine le plus négativement évalué sur les aspects de compréhension et d'information, bien que la diffusion en temps utile y soit jugée légèrement plus satisfaisante.

• En Wallonie

Figure 11: Perception de la qualité des réglementations selon le domaine réglementaire telle que perçue par les entreprises en Wallonie



De manière générale, les entreprises wallonnes enregistrent le plus haut taux d'insatisfaction par rapport à la qualité de la réglementation, particulièrement pour la proportion de réponse « entièrement pas d'accord ». Ainsi, les propositions « accompagnée d'une information adéquate », « suffisamment adaptées à toute situation », « objectifs clairs » et « facile à comprendre » possèdent la perception la moins positive. A l'opposé, encore une fois, quel que soit le domaine réglementaire, les propositions les plus soutenues sont celles relatives à « portées à votre connaissance en temps utiles » et « préalable à l'adoption » (3^e et 7^e énoncés). Cette observation correspond à la perception générale des entreprises, exposée précédemment.

Le domaine **de l'emploi** enregistre sa perception de satisfaction la plus importante dans les propositions 3 et 7, bien que la perception insatisfaisante est plutôt majoritaire sur l'ensemble des propositions. La satisfaction la plus basse enregistrée pour ce domaine se trouve dans « accompagnée d'une information adéquate et suffisante », bien que la clarté des objectifs enregistre aussi un score plutôt négatif.

Par rapport à **l'environnement**, la perception générale est la plus négative, quelle que soit la proposition et également par rapport aux autres domaines. Ce domaine est aussi celui enregistrant le plus de réponses « entièrement pas d'accord », atteignant les 50 % d'entreprises wallonnes donnant cette réponse pour l'ensemble des propositions, à l'exception de la 7^e (qui garde néanmoins une perception majoritairement insatisfaisante).

La fiscalité, par contre, est le domaine possédant la perception générale au niveau des entreprises wallonnes la plus positive. A nouveau, les propositions « portée à votre connaissance en temps utile » et « préalablement à leur adoption » sont perçues le plus positivement, mais la cohérence est également mieux perçue par rapport aux autres domaines (2^e proposition). Toutefois, la clarté des objectifs et la facilité de compréhension sont perçues plus négativement.

En résumé

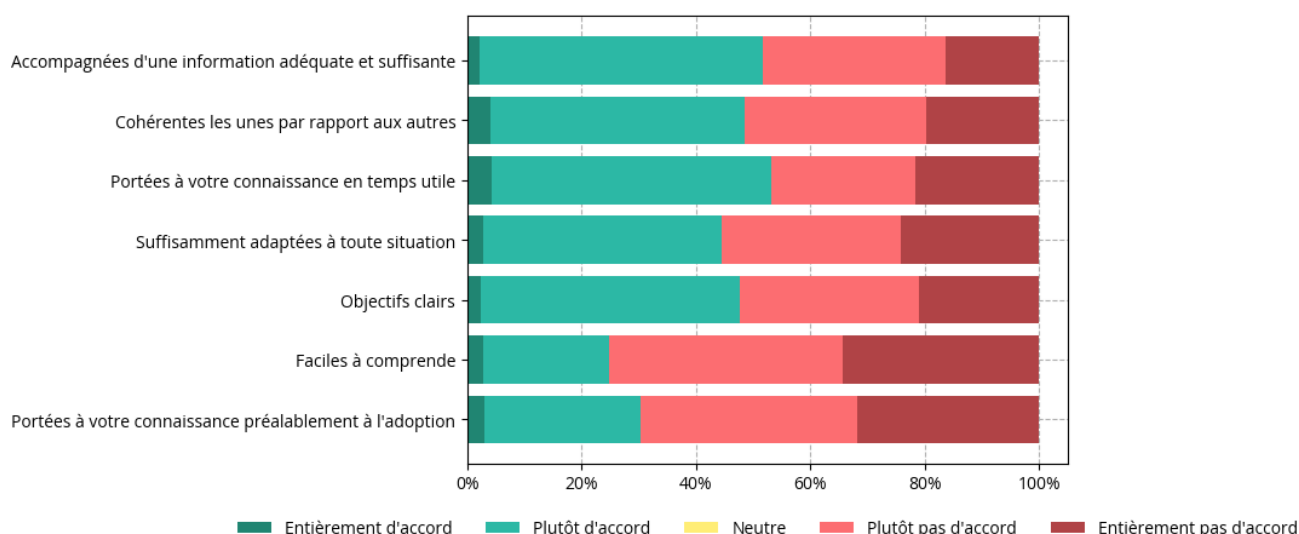
En Wallonie, les entreprises montrent **une insatisfaction face à la réglementation, particulièrement concernant la clarté des objectifs, l'adaptation aux situations et la facilité de compréhension**. Les aspects les mieux perçus restent la communication en temps utile et la transmission préalable des règles. Le domaine de l'emploi reçoit une satisfaction relative pour ces points, mais l'insatisfaction est plus forte pour la clarté et la qualité de l'information. Le domaine de l'environnement est perçu de manière majoritairement négative, avec plus de la moitié des entreprises totalement insatisfaites sur la plupart des critères. À l'inverse, **la fiscalité est le domaine le mieux évalué**, surtout en termes de communication et de cohérence, même si la clarté des objectifs et la compréhension restent des points plus faiblement appréciés.

4.1.3. Perception de la qualité des réglementations : les indépendants

Cette partie de l'enquête est consacrée à l'appréciation par les indépendants de la qualité des réglementations de chacun des deux domaines réglementaires étudiés. Dans un premier temps, les tendances générales seront observées puis, dans un second temps, nous observerons la perception par domaine réglementaire, puis par région.

4.1.3.1. Tendances générales

Figure 12: Perception de la qualité des réglementations telle que perçue par les indépendants



L'observation du graphique relatif à la perception des réglementations par les indépendants met en évidence une structure de perception similaire à celle observée pour les entreprises, mais avec certaines nuances dans l'intensité des réponses. **Les propositions recueillant le plus d'accord parmi les indépendants sont principalement celles liées à la diffusion de l'information.** Les propositions « accompagnées d'une information adéquate et suffisante », « cohérentes les unes par rapport aux autres » et « portées à votre connaissance en temps utile » présentent les proportions les plus importantes de réponses favorables (« entièrement d'accord » et « plutôt d'accord »).

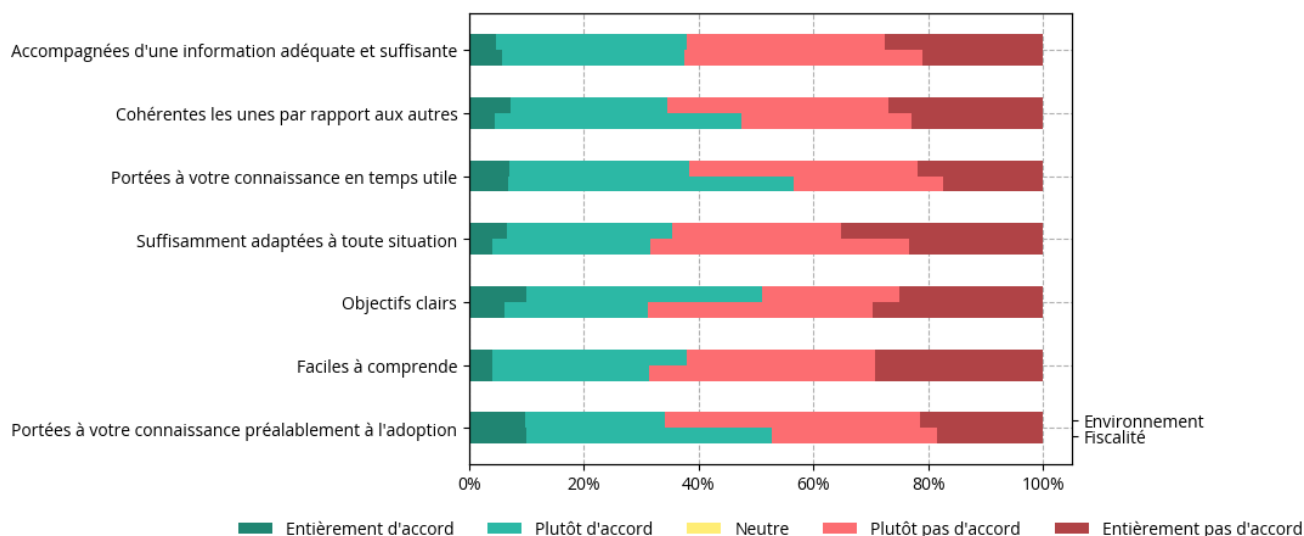
À l'opposé, les affirmations suscitant les plus hauts niveaux de désaccord sont « suffisamment adaptées à toute situation », « portée à votre connaissance préalablement à l'adoption » et « faciles à comprendre ». Ces perceptions des indépendants rejoignent celles observées chez les entreprises, mais le désaccord est plus marqué pour certaines propositions, notamment « faciles à comprendre », où la part de réponses négatives apparaît plus large.

En résumé

Les réponses « entièrement d'accord » restent limitées, les réponses « plutôt d'accord » constituent l'essentiel des avis positifs, et les réponses en désaccord occupent une part majoritaire pour plusieurs affirmations. Comme dans les analyses précédentes, **les aspects liés à la communication recueillent davantage d'adhésion que ceux liés au contenu ou à la formulation des réglementations.**

4.1.3.2. Par domaine réglementaire

Figure 13: Perception de la qualité des réglementations selon le domaine réglementaire telle que perçue par les indépendants



Le graphique observé ici est dédié à l'évaluation, par les indépendants, de la qualité des réglementations en environnement et en fiscalité. De manière générale, les deux domaines obtiennent des niveaux de satisfaction modérés, avec une proportion importante de réponses « plutôt pas d'accord » et « entièrement pas d'accord », quelle que soit la proposition évaluée.

Toutefois, le domaine de l'**environnement** présente la perception la moins favorable, ce qui indique une perception globalement moins satisfaisante de la qualité de la réglementation environnementale. À l'inverse, la fiscalité obtient des niveaux d'accord légèrement plus élevés, bien que les niveaux de désaccord restent également importants.

Concernant les propositions les plus soutenues, les indépendants expriment davantage d'accord pour les propositions liées à la communication, notamment « portées à votre connaissance en temps utile » et « portées à votre connaissance préalablement à l'adoption », en particulier pour la **fiscalité**, où ces deux dimensions constituent les points les mieux évalués. En **environnement**, la proposition obtenant le soutien le plus élevé est « objectifs clairs ».

Les propositions recevant les plus faibles niveaux de soutien dans les deux domaines concernent la cohérence des réglementations entre elles et leur adaptation aux situations spécifiques. Enfin, l'accès à une information « adéquate et suffisante » et la facilité à comprendre les règles présentent également des perceptions mitigées et affichent un désaccord concernant l'environnement.

En résumé

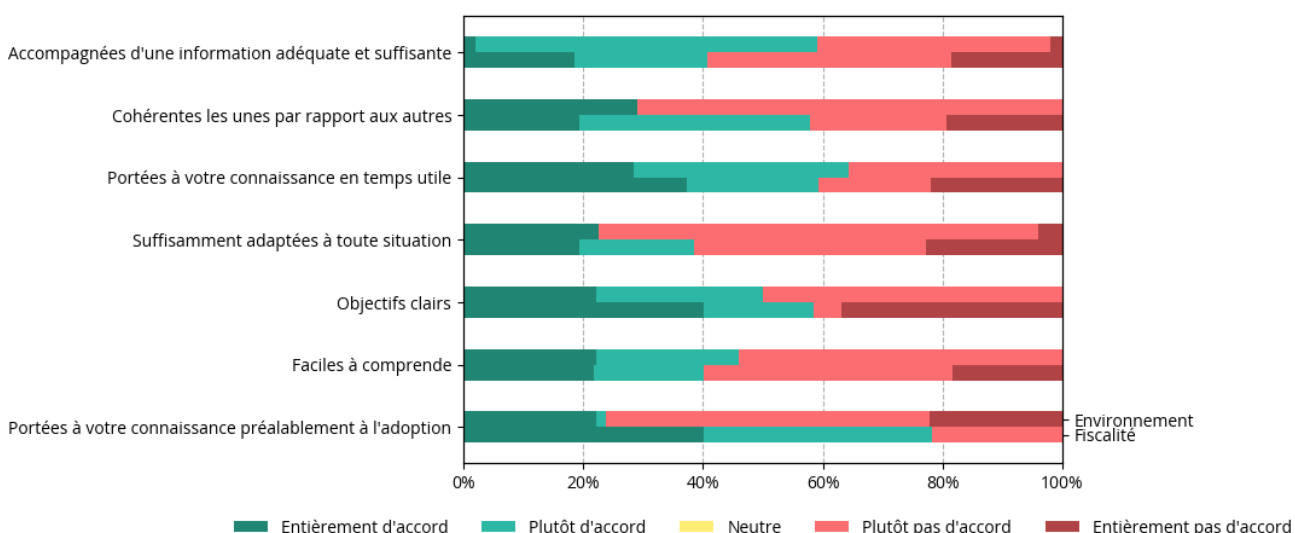
Les indépendants évaluent de manière plutôt négative la qualité des réglementations, avec une perception plus favorable de la fiscalité que de l'environnement, mais sans perception majoritairement positive. Les aspects les mieux notés concernent principalement la mise à disposition de l'information, tandis que **la cohérence, l'adaptation des réglementations et leur compréhension demeurent les principales sources d'insatisfaction.**

4.1.3.3. Par région

Cette partie est consacrée à la présentation des résultats de la perception des indépendants de la qualité des réglementations par région. L'objectif est de comparer les résultats par rapport à la perception générale des indépendants, ainsi que par domaines réglementaires.

- **Bruxelles**

Figure 14: Perception de la qualité des réglementations selon le domaine réglementaire telle que perçue par les indépendants à Bruxelles



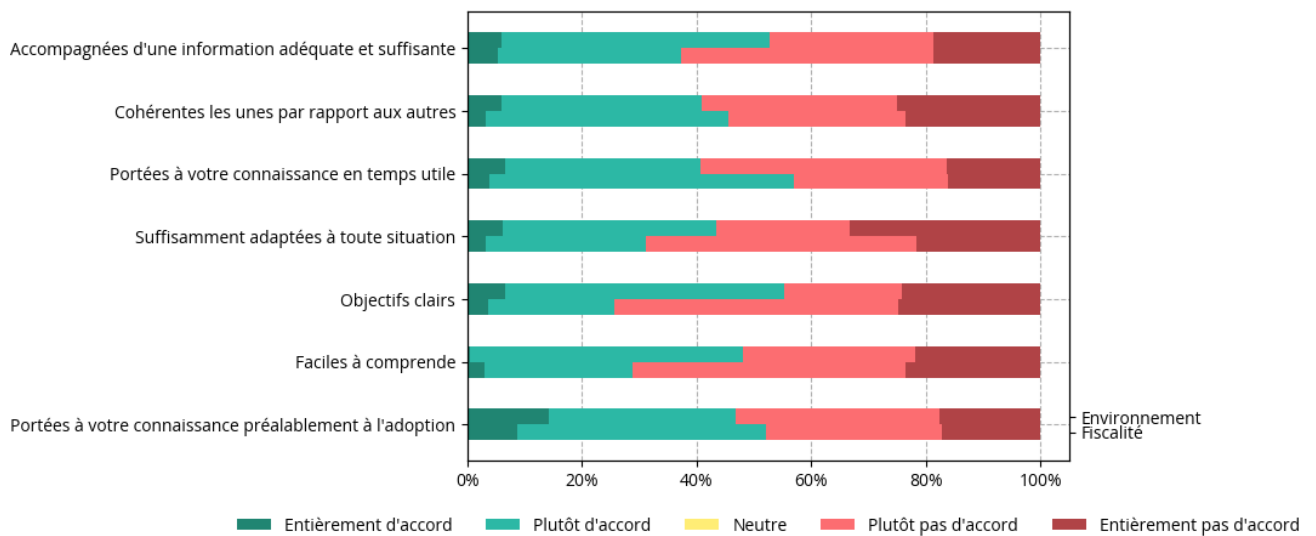
Les indépendants bruxellois perçoivent, quel que soit le domaine réglementaire, plus positivement les affirmations « portée à votre connaissance en temps utile » et « objectifs clairs ». Si on s'intéresse aux propositions perçues comme moins satisfaisantes, on observe que les propositions « suffisamment adaptées à toute les situation » et « facile à comprendre » enregistrent moins de soutien.

Par rapport au domaine de l'**environnement**, les aspects relatifs à la communication sont contrastés. Les indépendants bruxellois soutiennent la proposition « la réglementation est portée à votre connaissance en temps utile » mais sont moins satisfaits quant à la connaissance préalable à l'adoption (7^e proposition). La proposition la plus soutenue dans le domaine de l'environnement est (« avec « portée à votre connaissance en temps utile ») la 1^{ère} proposition : « Accompagnées d'une information adéquate et suffisante ». Néanmoins, les propositions « cohérentes les unes par rapport aux autres » et « suffisamment adaptées à la situation » enregistrent la perception la plus basse pour ce domaine.

Le domaine de la **fiscalité** est perçu plus positivement que l'environnement pour 4 des propositions. Les aspects relatifs à la communication (propositions 3 et 7) enregistrent un meilleur taux de satisfaction. La cohérence de la législation est aussi perçue plus positivement pour plus de 50 % des indépendants bruxellois. Les propositions enregistrant le plus de réponse « plutôt pas d'accord » et « entièrement pas d'accord » sont « faciles à comprendre » et suffisamment adaptée à toute situation ».

- **En Flandre**

Figure 15: Perception de la qualité des réglementations selon le domaine réglementaire telle que perçue par les indépendants en Flandre



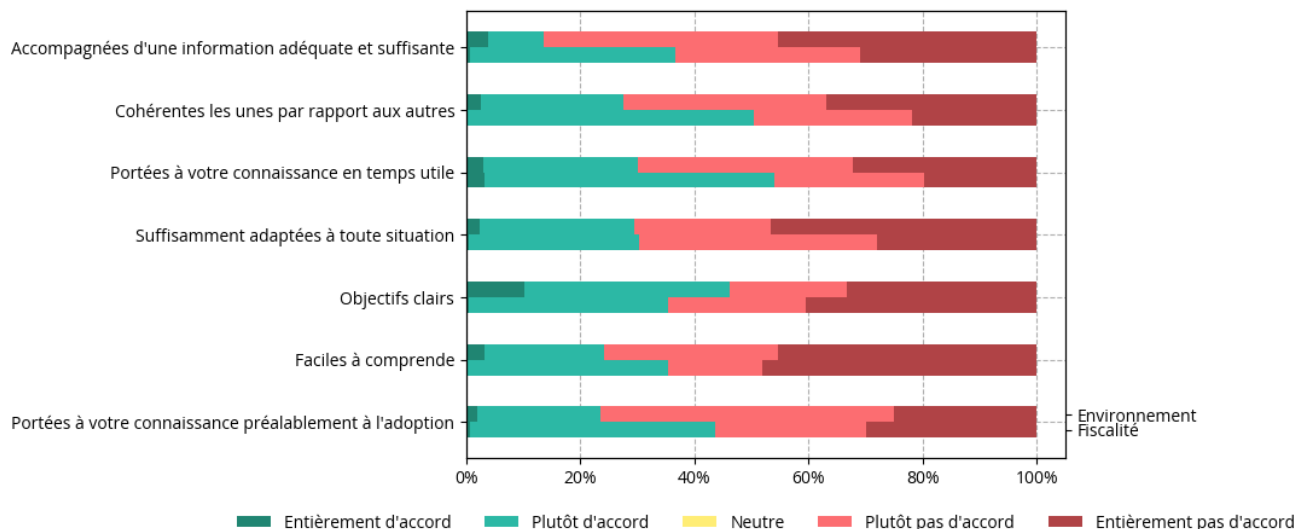
L'observation des réponses des indépendants en Flandre montre une évaluation plus positive concernant les aspects liés à l'information, en particulier les affirmations « cohérentes les unes par rapport aux autres » et « portées à votre connaissance en temps utile », qui présentent les proportions d'accord les plus hauts dans les deux domaines étudiés. À l'inverse, les perceptions les plus basses portent sur les éléments de contenu des réglementations, notamment « suffisamment adaptées à toute situation », « faciles à comprendre » et « objectifs clairs », pour lesquels les segments de désaccord sont particulièrement étendus. La comparaison entre les domaines révèle que l'environnement bénéficie d'évaluations légèrement plus favorables.

Dans le domaine de l'**environnement**, les propositions les mieux évaluées sont celles relatives à l'information et à la clarté des objectifs. Les indépendants flamands jugent relativement positivement la qualité de l'information fournie et la clarté des objectifs des réglementations environnementales, ainsi que leur mise à disposition en temps utile. En revanche, les réponses montrent également des proportions importantes de désaccord pour les affirmations portant sur la compréhension, et l'adaptabilité des réglementations, bien que ces proportions demeurent légèrement moins élevées que dans le domaine de la **fiscalité**. En effet, le domaine de la fiscalité enregistre le moins de soutien dans les propositions relatives à la clarté des objectifs, et la facilité à comprendre la réglementation.

Malgré ces observations, la satisfaction générale est similaire dans les deux domaines : un accord modéré sur les aspects informationnels, et un désaccord plus important sur la compréhension, la clarté et l'adaptabilité des réglementations.

- **En Wallonie**

Figure 16: Perception de la qualité des réglementations selon le domaine réglementaire telle que perçue par les indépendants en Wallonie



Les indépendants wallons ont donné, par rapport aux autres régions, un plus haut taux de réponse « entièrement pas d'accord ». Au niveau du domaine de l'environnement, ce dernier présente une perception généralement plus négative que le domaine fiscal. La proposition perçue le plus favorablement pour le domaine de l'environnement est la 5^e : « objectifs clairs », et c'est aussi la seule proposition où les indépendants ont donné plus de réponse favorable qu'en fiscalité. Par contre, **l'environnement est perçu le plus négativement dans la proposition « accompagnées d'une information adéquate et suffisante »**. On peut également observer que la facilité à comprendre la réglementation et « portée à la connaissance préalable à l'adoption » des indépendants enregistrent un taux de satisfaction bas.

Le domaine fiscal est perçu plus positivement, notamment au niveau de la cohérence (2^e proposition) et de la communication (3^e et 7^e proposition). Néanmoins, la proposition relative à la clarté des objectifs (5^e) et à l'adaptation face à toute situation (4^e) sont perçues plus négativement. Cette dernière proposition est d'ailleurs celle qui enregistre le plus haut taux d'insatisfaction au niveau du domaine fiscal.

En résumé

Les indépendants belges évaluent globalement plus positivement les **aspects liés à l'information et à la communication** des réglementations que leur **contenu**. Les affirmations les mieux perçues concernent la **mise à disposition en temps utile, la clarté des objectifs** et **l'information adéquate**, tandis que les moins satisfaisantes portent sur la **compréhension** et **l'adaptabilité à toutes les situations**.

À **Bruxelles**, la fiscalité est jugée plus favorablement que l'environnement, notamment pour la communication et la cohérence. En environnement, l'information est bien évaluée, mais la cohérence et l'adaptabilité obtiennent les scores les plus faibles.

En **Flandre**, les indépendants expriment une perception globalement plus positive, surtout concernant l'information, la cohérence et la communication dans les deux domaines. Toutefois, les critiques restent marquées sur la compréhension, la clarté des objectifs (particulièrement en fiscalité) et l'adaptation. Le domaine de l'environnement y est légèrement mieux évalué que la fiscalité.

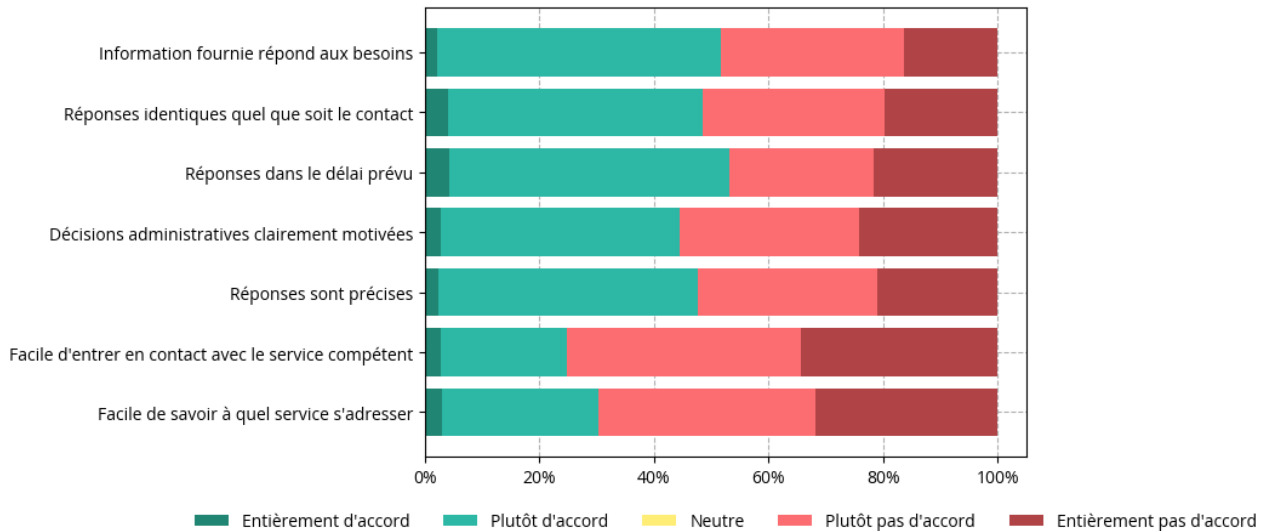
En **Wallonie**, les perceptions sont plus négatives, avec un taux élevé de désaccord. L'environnement y est moins bien perçu que la fiscalité, sauf pour la clarté des objectifs. La fiscalité est mieux évaluée pour la cohérence et la communication, mais l'adaptabilité et la clarté des objectifs y suscitent une plus forte insatisfaction.

Dans l'ensemble, quel que soit le domaine ou la région, on observe un **accord modéré sur les aspects informationnels et la clarté des objectifs** et un **désaccord plus marqué sur la compréhension et l'adaptabilité des réglementations**.

4.2. Qualité des contacts avec l'administration

4.2.1. Données générales

Figure 17: Qualité des contacts avec l'administration telle que perçue par les entreprises et les indépendants



Avant de continuer notre observation des résultats du point de vue des entreprises puis des indépendants, il est intéressant d'observer les résultats généraux, reprenant les deux catégories. Sur l'ensemble des propositions, les distributions de réponses montrent que les catégories « Plutôt pas d'accord » et « Entièrement pas d'accord » représentent une part importante des réponses, en particulier pour les dimensions liées à l'accessibilité des services administratifs. Néanmoins, **la précision des informations et le respect des délais enregistrent une meilleure perception globale.**

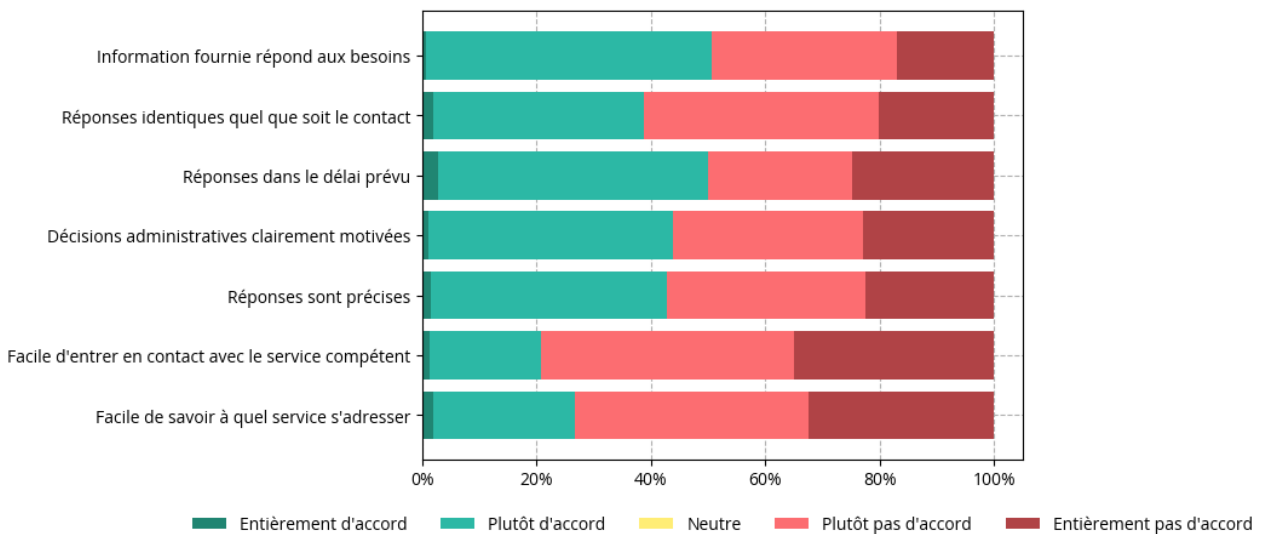
Les propositions relatives au fait de « savoir à quel service s'adresser » et à la « facilité d'entrer en contact avec le service compétent » concentrent les proportions les plus élevées de désaccord. Cette dernière proposition est d'ailleurs celle qui a obtenu le moins de résultat positif, toutes propositions confondues. Les propositions portant sur le contenu et la gestion des échanges administratifs recueillent des niveaux d'accord plus élevés. Cette observation inclut les dimensions liées à la clarté de l'information, à l'homogénéité des réponses (réponses identiques quel que soit le contact) et au respect des délais, bien que la part de désaccord y reste également significative.

4.2.2. Qualité des contacts avec l'administration : les entreprises

Les entreprises ont été invitées à évaluer plusieurs dimensions relatives à la qualité des contacts avec l'administration, parmi lesquelles l'adéquation de l'information fournie, la cohérence des réponses entre interlocuteurs, le respect des délais, la clarté des décisions administratives, la précision des réponses, ainsi que la facilité d'identification et de contact du service compétent. Cette partie du rapport se focalise sur l'observation des résultats des entreprises, de manière générale, puis par domaine réglementaire et enfin par région.

4.2.2.1. Général

Figure 18: Perception de la qualité des contacts avec l'administration telle que perçue par les entreprises



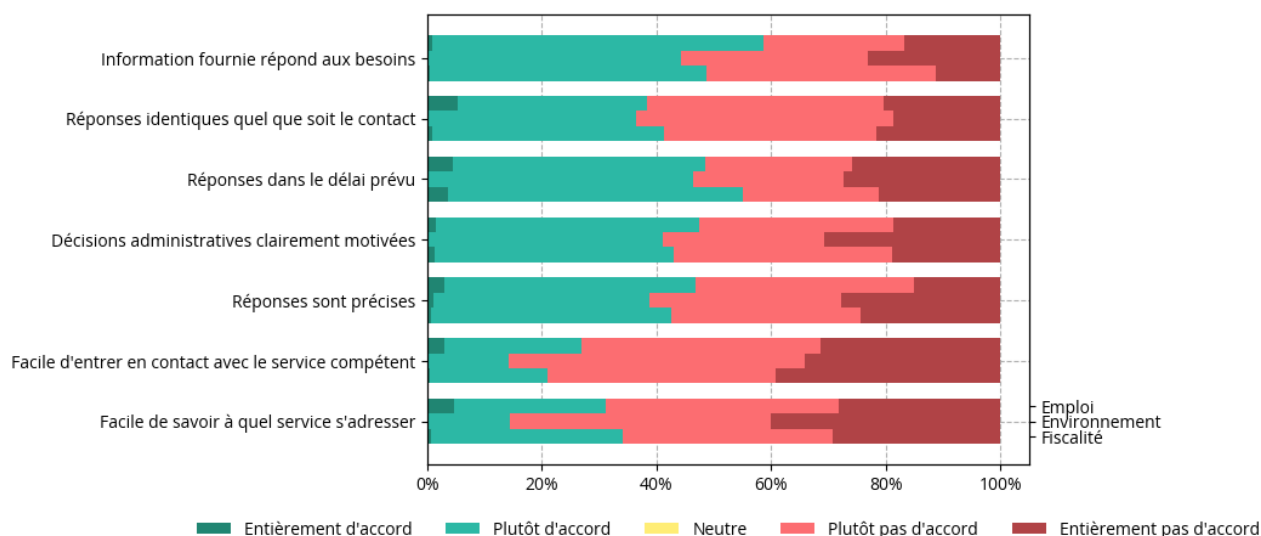
Les résultats montrent que **les propositions liées au contenu des échanges sont celles où les niveaux d'accord sont les plus élevés**. Les proportions de réponses « plutôt d'accord » sont plus présentes pour les propositions « L'information fournie répond aux besoins » et « Réponses dans le délai prévu ».

Les deux dimensions portant sur **l'accessibilité des services administratifs présentent une proportion plus élevée de réponses négatives**. Les propositions « Il est facile d'entrer en contact avec le service compétent » et « Il est facile de savoir à quel service s'adresser » affichent des parts importantes de réponses « plutôt pas d'accord » et « entièrement pas d'accord ». Plus précisément, la proposition 6 récolte le taux de réponses positives le plus bas, quelle que soit la proposition.

Ces observations indiquent que, comparativement aux autres aspects évalués, la localisation du bon interlocuteur et la prise de contact constituent les points dont les entreprises expriment la satisfaction la plus basse.

4.2.2.2. Par domaine réglementaire

Figure 19: Perception de la qualité des contacts avec l'administration selon le domaine réglementaire telle que perçue par les entreprises



L'observation des résultats des entreprises par domaine réglementaire met en évidence que le domaine de l'environnement rassemble les niveaux de satisfaction les plus faibles sur la majorité des propositions. Aucune des propositions, en prenant le domaine de **l'environnement** en particulier, ne possède une perception positive majoritaire, et l'insatisfaction touche l'ensemble des propositions. La proportion de réponse « entièrement pas d'accord » est la plus haute dans chacune des propositions par rapport aux autres domaines, à l'exception de la 2^e et 6^e proposition.

Le domaine de la **fiscalité** présente également une perception plutôt négative, mais certaines propositions y sont toutefois légèrement mieux évaluées qu'en environnement, notamment en ce qui concerne la transmission d'une information adaptée ou le respect des délais. Néanmoins, on peut observer un taux de satisfaction plutôt positif dans le respect des délais (3^e proposition) et dans la qualité des réponses fournies (1^{ère} proposition). À l'inverse, les contacts administratifs relatifs au domaine de **l'emploi** obtiennent les appréciations les plus favorables : les entreprises y signalent davantage d'adéquation de l'information, de précision dans les réponses et un respect plus fréquent des délais.

Comme observé, dans chacun des domaines, une proposition apparaît relativement plus soutenue : la possibilité d'obtenir des réponses dans des délais raisonnables en fiscalité et en environnement, et la pertinence de l'information reçue en emploi. En revanche, les propositions recueillant les plus faibles niveaux d'adhésion, tous domaines confondus, sont celles relatives à la capacité à identifier le service compétent et à entrer en contact avec celui-ci.

En résumé

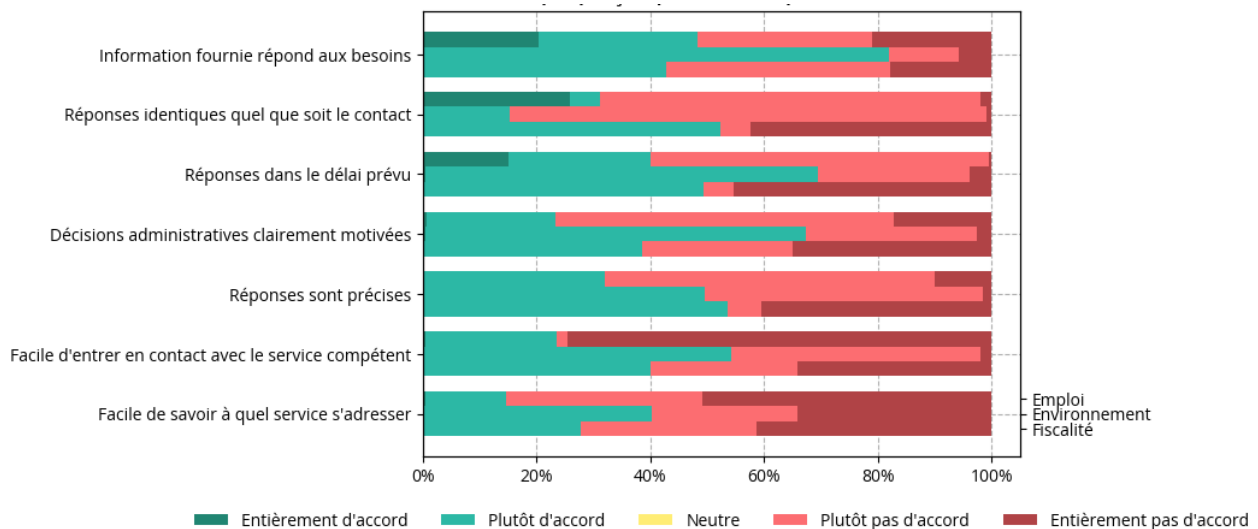
Les résultats présentent un niveau de satisfaction moins élevé et mettent en évidence que **la qualité perçue des contacts avec l'administration varie selon le domaine réglementaire**. Le domaine de l'emploi apparaît comme le mieux évalué, tandis que l'environnement concentre moins de perception positive et que la fiscalité occupe une position intermédiaire. Les difficultés les plus fréquemment mentionnées touchent à l'identification et à l'accessibilité des services compétents.

4.2.2.3. Par région

Cette partie est consacrée à la présentation des résultats de la perception de la qualité des contacts avec l'administration par région. L'objectif est de comparer les résultats par rapport à la perception générale des entreprises, ainsi que par domaines réglementaires.

- **Bruxelles**

Figure 20: Qualité des contacts avec l'administration selon le domaine réglementaire telle que perçue par les entreprises à Bruxelles



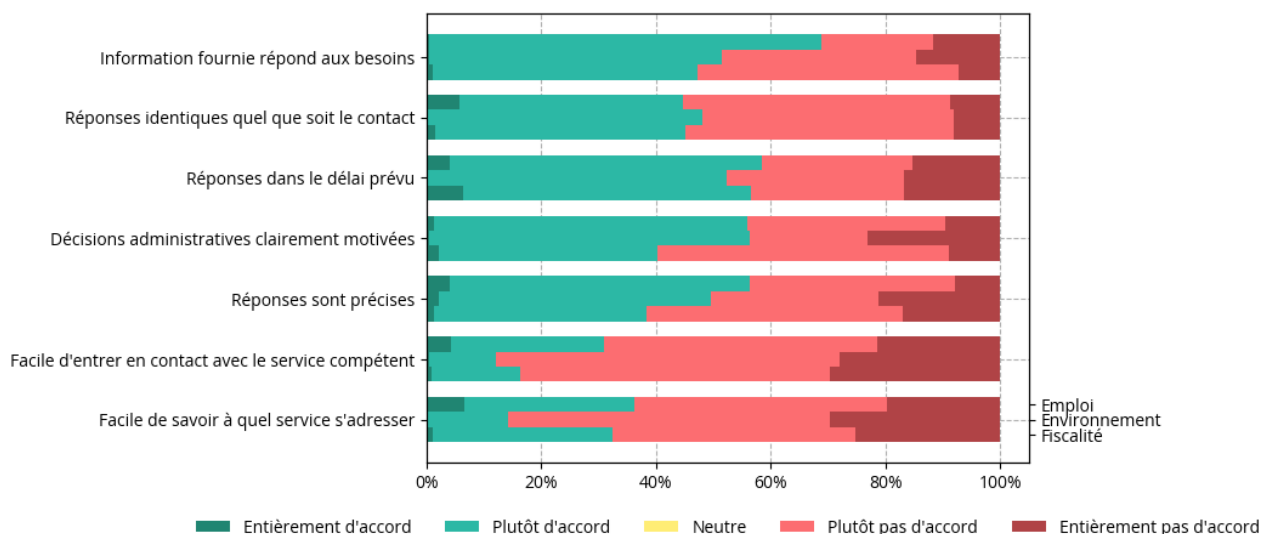
L'observation des réponses données par les entreprises bruxelloises met en évidence une satisfaction globalement faible concernant la qualité des contacts avec l'administration, tous domaines réglementaires confondus. La proposition la plus soutenue porte sur l'adéquation de l'information fournie aux besoins (1^{ère} proposition), qui obtient les niveaux d'accord les plus élevés. À l'inverse, les propositions les moins soutenues concernent la facilité d'identifier le service compétent, la facilité d'entrer en contact avec celui-ci et la cohérence des réponses selon les interlocuteurs.

Le domaine de l'**emploi** est, par rapport aux autres domaines, celui qui est perçu le moins positivement dans cinq des propositions. La proposition la plus soutenue est « l'information fournie répond aux besoins », mais enregistre son taux le plus bas dans la dernière proposition : « facile de savoir à quel service s'adresser ». On peut aussi observer que la proposition relative à la facilité d'entrer en contact avec les services compétents enregistre le plus haut taux de réponse « entièrement pas d'accord ».

Ensuite, le domaine de l'**environnement** est le mieux perçu, toujours par rapport aux autres domaines. Il enregistre son plus haut taux de satisfaction dans la 1^{ère} proposition, bien que le respect des délais et la motivation des décisions soient également plutôt bien perçus. Par contre, son résultat le plus bas se trouve dans la 2^e proposition : « réponses identiques quel que soit le contact ». De plus, ce domaine possède également un taux haut de réponse « entièrement pas d'accord » dans la dernière proposition. Concernant le domaine de la **fiscalité**, les entreprises perçoivent une meilleure précision des réponses fournies, ainsi que des réponses identiques quel que soit le contact. Cette dernière proposition est plus contrastée, étant donné que c'est aussi la proposition qui enregistre le plus haut taux de réponse « entièrement pas d'accord ». Enfin, la dernière proposition relative à la facilité de déterminer à quel service s'adresser est la moins satisfaisante pour ce domaine.

- **En Flandre**

Figure 21: Qualité des contacts avec l'administration selon le domaine réglementaire telle que perçue par les entreprises en Flandre



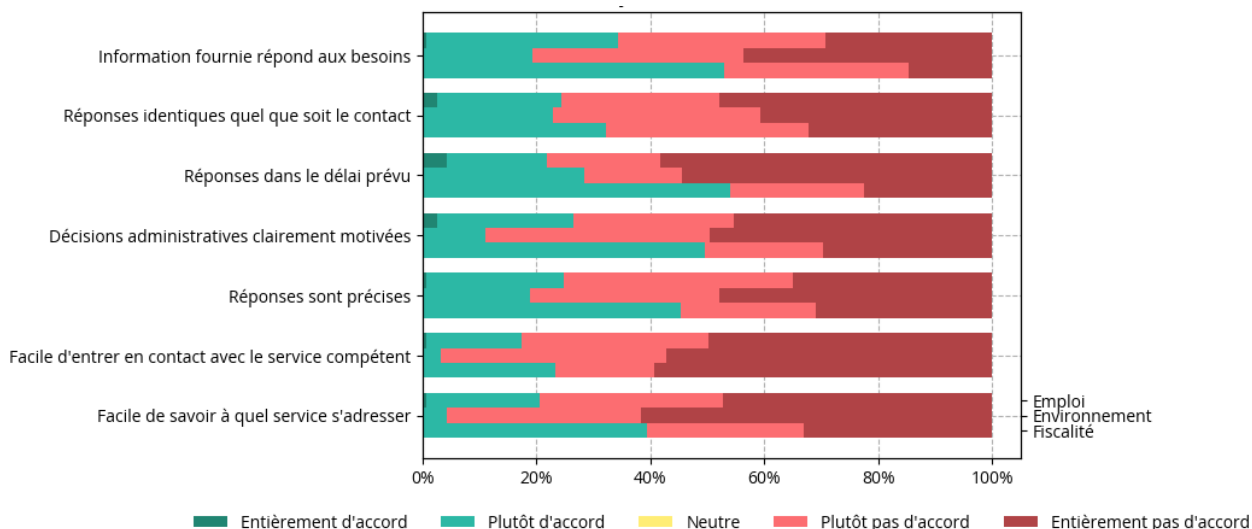
En Flandre, le **domaine de l'emploi** présente une perception globalement mitigée à négative de la qualité des contacts avec l'administration. Un des aspects les mieux évalués concerne l'adéquation de l'information fournie aux besoins, qui recueille une proportions plus élevée de réponses positives parmi les différentes propositions. Les propositions relatives à la cohérence des réponses « réponses identiques quel que soit le contact », au respect des délais et à la motivation des décisions administratives montrent une répartition relativement équilibrée entre accords et désaccords. En revanche, les dimensions liées à l'accessibilité de l'administration sont à nouveau moins bien évaluées. Les propositions « facile d'entrer en contact avec le service compétent » et « facile de savoir à quel service s'adresser » enregistrent une majorité de réponses négatives.

Le **domaine de l'environnement** apparaît comme relativement mieux évalué que l'emploi en Flandre. La proposition « l'information fournie répond aux besoins » est plus soutenue. Le respect des délais et la motivation des décisions sont également perçus de manière plus favorable. Comme dans les autres domaines, l'accessibilité des services enregistre une perception plus négative. Les difficultés à entrer en contact avec le service compétent et à identifier le bon interlocuteur sont largement partagées, et figurent parmi les dimensions les moins satisfaisantes pour ce domaine.

le **domaine de la fiscalité** se distingue par des évaluations relativement plus positives sur certains aspects qualitatifs, notamment dans le respect des délais et la qualité des réponses fournies. Les aspects liés à la précision et à la motivation des décisions suscitent des perceptions partagées. En revanche, la fiscalité n'échappe pas aux difficultés observées ailleurs en matière d'accessibilité administrative. Les propositions relatives à la facilité de contact et à l'identification du service compétent enregistrent, ici aussi, des niveaux de désaccord élevés.

- **En Wallonie**

Figure 22: Qualité des contacts avec l'administration selon le domaine réglementaire telle que perçue par les entreprises en Wallonie



Par rapport aux autres régions, la Wallonie enregistre le plus haut taux de réponses « plutôt pas d'accord » et plus particulièrement « entièrement pas d'accord ». Même pour les propositions relatives à l'information, la part de « entièrement pas d'accord » reste significative.

Le **domaine de l'emploi** est caractérisé par une forte insatisfaction concernant la qualité des contacts avec l'administration. La proposition « l'information fournie répond aux besoins », qui constitue la dimension la plus favorable du domaine, enregistre une proportion importante de réponses négatives. Les perceptions relatives à la cohérence des réponses, au respect des délais et à la motivation des décisions administratives sont majoritairement négatives. Les difficultés sont aussi présentes dans les dimensions d'accessibilité, avec des niveaux élevés de désaccord concernant la facilité d'entrer en contact et la clarté de l'orientation vers le bon service, qui figurent parmi les propositions les moins bien évaluées.

Le **domaine de la fiscalité** apparaît en Wallonie comme légèrement moins négativement perçu que les autres domaines, sans pour autant échapper à une part d'insatisfaction. L'information fournie et le respect des délais bénéficient de proportions d'accord un peu plus élevées que dans l'emploi et l'environnement. La cohérence des réponses est perçue plus négativement, avec une part élevée de réponses « entièrement pas d'accord ». Comme dans les autres domaines, les propositions relatives à l'accessibilité des services enregistrent les niveaux d'insatisfaction les plus élevés.

Le **domaine de l'environnement** suscite les perceptions les plus négatives parmi les trois domaines analysés. La précision des réponses, la cohérence, le respect des délais et la motivation des décisions sont largement critiqués, avec une prédominance marquée des réponses « plutôt pas d'accord » et « entièrement pas d'accord ». Les difficultés d'accessibilité administrative sont particulièrement prononcées dans ce domaine. Les propositions « facile d'entrer en contact avec le service compétent » et « facile de savoir à quel service s'adresser » atteignent les niveaux de désaccord les plus élevés observés dans l'ensemble des propositions.

En résumé

Les entreprises belges expriment une **satisfaction globalement mitigée** concernant la qualité des contacts avec l'administration, tous domaines confondus. L'aspect le mieux perçu concerne l'**adéquation de l'information fournie aux besoins**, tandis que les principales sources d'insatisfaction portent sur la **difficulté à identifier le service compétent** et la **facilité de contact**.

À **Bruxelles**, le domaine de l'emploi est le plus négativement évalué, notamment en raison de la difficulté à identifier le bon service et à entrer en contact avec l'administration, cette dernière dimension enregistrant les taux de désaccord les plus élevés. Le domaine de l'environnement est, à l'inverse, le mieux perçu, en particulier pour la qualité de l'information, le respect des délais et la motivation des décisions. En fiscalité, les entreprises reconnaissent une meilleure précision et cohérence des réponses, mais la difficulté à identifier le service compétent demeure un point faible.

En **Flandre**, les contacts avec l'administration sont jugés mitigés, bien que l'information fournie et la précision des réponses soient relativement mieux évaluées, surtout dans les domaines de l'emploi et de l'environnement. Comparativement, les autres régions affichent un niveau d'insatisfaction plus élevé.

La **Wallonie** se distingue par les taux de désaccord les plus élevés, en particulier les réponses « entièrement pas d'accord », y compris pour les aspects liés à l'information. Les interactions en matière d'environnement y sont les plus critiquées, notamment en ce qui concerne la clarté des décisions administratives et la facilité de contact.

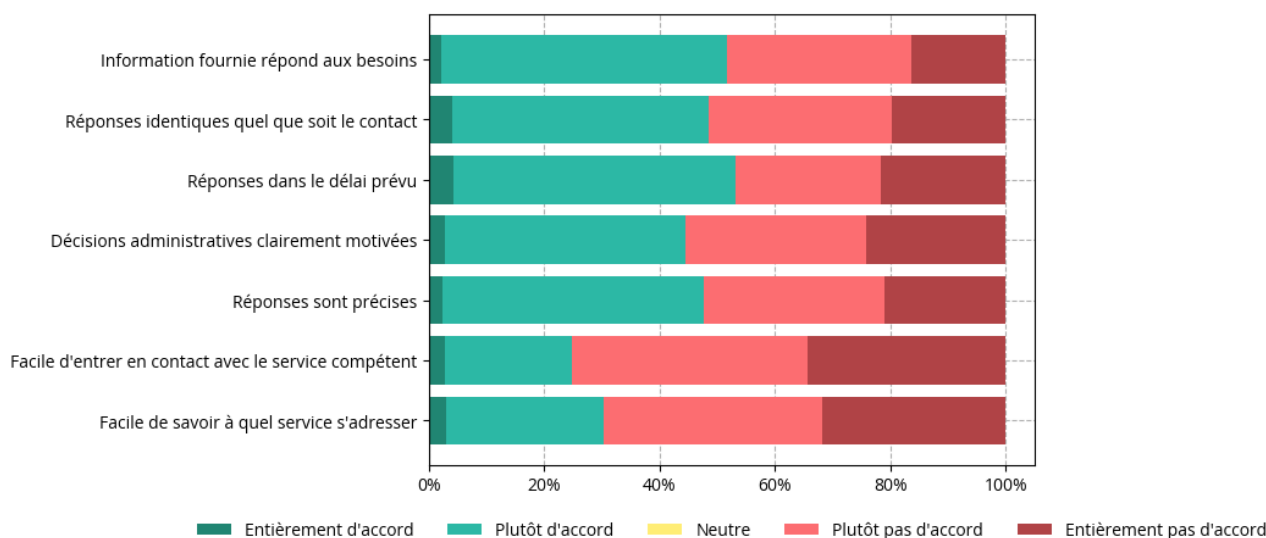
Dans l'ensemble, le domaine de l'**environnement** enregistre la satisfaction la plus faible sur l'ensemble des critères, avec une insatisfaction particulièrement marquée concernant la facilité de contact et l'identification du service compétent.

4.2.3. Qualité des contacts avec l'administration : les indépendants

Après avoir focalisé notre observation sur les entreprises, la suite de ce rapport est consacrée à l'observation des résultats concernant la perception des indépendants sur la qualité des contacts avec l'administration. Après avoir observé les résultats généraux, ce rapport se focalisera sur la perception par rapport aux différents domaines étudiés, puis en fonction des régions.

4.2.3.1. Général

Figure 23: Qualité des contacts avec l'administration telle que perçue par les indépendants



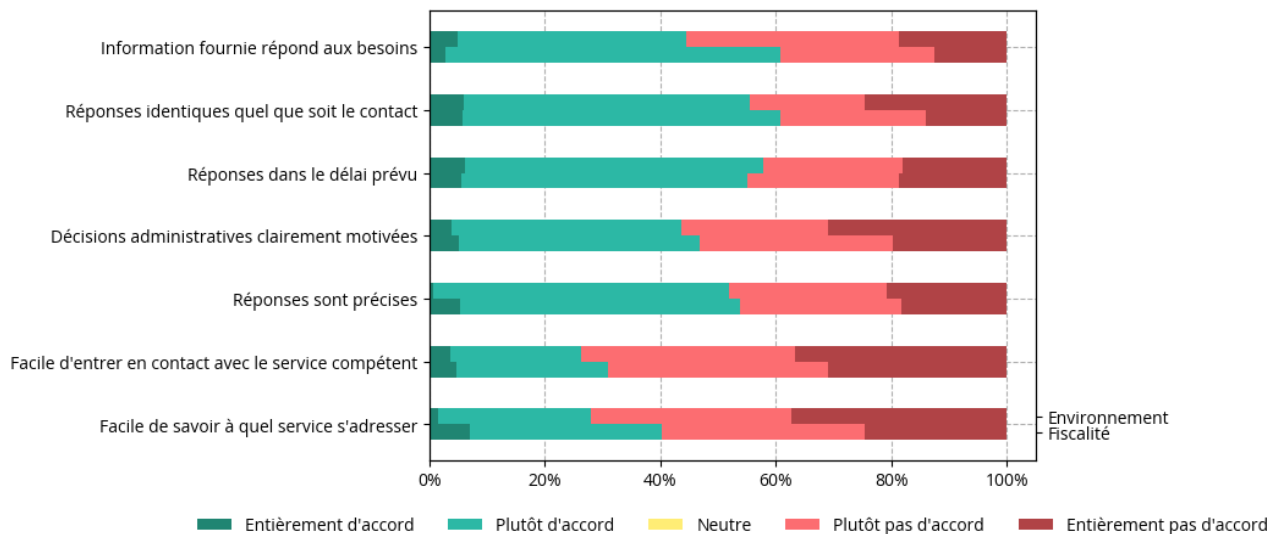
Concernant la perception des indépendants relative à la qualité des contacts avec l'administration, **les propositions recueillant le plus d'accord concernent principalement la qualité des réponses fournies par l'administration**. Les propositions « information fournie répond aux besoins », « réponses identiques quel que soit le contact », « réponses dans le délai prévu » et « les réponses sont précises » présentent les proportions les plus importantes de réponses favorables.

Par contre, **les affirmations recueillant le plus de désaccord sont celles qui relèvent à la prise de contact avec l'administration**. Les propositions « facile de savoir à quel service s'adresser » et « facile d'entrer en contact avec le service compétent » présentent des proportions élevées d'insatisfaction. Plus précisément, ces deux propositions obtiennent la perception la plus négative sur l'ensemble des propositions.

L'ensemble des réponses permet d'observer que les réponses « entièrement d'accord » restent limitées, les réponses « plutôt d'accord » constituent la majeure partie des avis positifs. Les désaccords sont plus significativement représentés pour les propositions liées à l'accessibilité de l'administration. Toutefois, certaines propositions enregistrent un niveau de satisfaction plus élevé, notamment la 1^{ère} et la 3^e.

4.2.3.2. Par domaine réglementaire

Figure 24: Qualité des contacts avec l'administration selon le domaine réglementaire telle que perçus par les indépendants



Les indépendants ont été invités à évaluer la qualité de leurs échanges avec l'administration dans deux domaines réglementaires : l'environnement et la fiscalité. Les propositions soumises à l'évaluation portent sur plusieurs dimensions, comme pour les parties précédentes de ce travail : l'adéquation et la précision de l'information, la cohérence entre interlocuteurs, le respect des délais, la clarté et la motivation des décisions, ainsi que l'identification et l'accessibilité du service compétent.

Au niveau du domaine de l'**environnement**, les propositions recueillant le plus de perception positive, dépassant les 50 % de (entièrement) d'accord, concernent les propositions « réponses identiques quel que soit le contact », « réponse dans les délais prévus », et « les réponses sont précises ». Par contre, les propositions « facile d'entrer en contact avec le service compétent » et « facile de savoir à quel service s'adresser » possèdent la perception la plus négative. Le domaine de la **fiscalité**, par comparaison, obtient des niveaux d'accord plus élevés. Les indépendants y expriment une perception plus positive concernant la qualité de l'information reçue, la précision des réponses ou la clarté des décisions administratives. Toutefois, certaines dimensions obtiennent des résultats plus négatifs : l'accès au service compétent et la facilité de savoir à qui s'adresser continuent d'y recueillir des niveaux d'accord modérés. Cette observation rejoint les résultats observés au niveau du domaine de l'environnement, les deux domaines ayant leur satisfaction la plus basse pour les deux dernières propositions.

En résumé

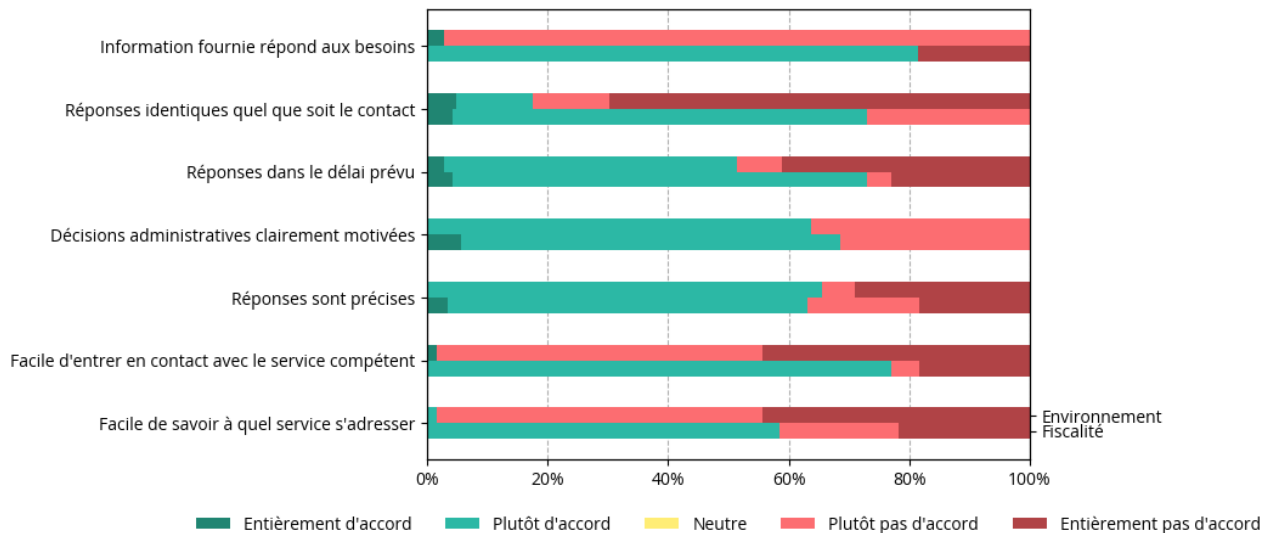
Les résultats donnent une **perception plus favorable des contacts administratifs en matière de fiscalité qu'en environnement**. Les propositions ayant le moins de résultats positifs sont relatifs à l'identification du bon interlocuteur et l'accès effectif au service compétent. À l'inverse, **les propositions les mieux perçues renvoient davantage à la clarté ou la compréhension de l'information et des décisions**.

4.2.3.3. Par région

Cette partie est consacrée à l'observation des résultats de la perception de la qualité des contacts avec l'administration des indépendants par région. L'objectif est de comparer les résultats par rapport à la perception générale des indépendants, ainsi que par domaine réglementaire.

- **Bruxelles**

Figure 25: Qualité des contacts avec l'administration selon le domaine réglementaire telle que perçus par les indépendants à Bruxelles



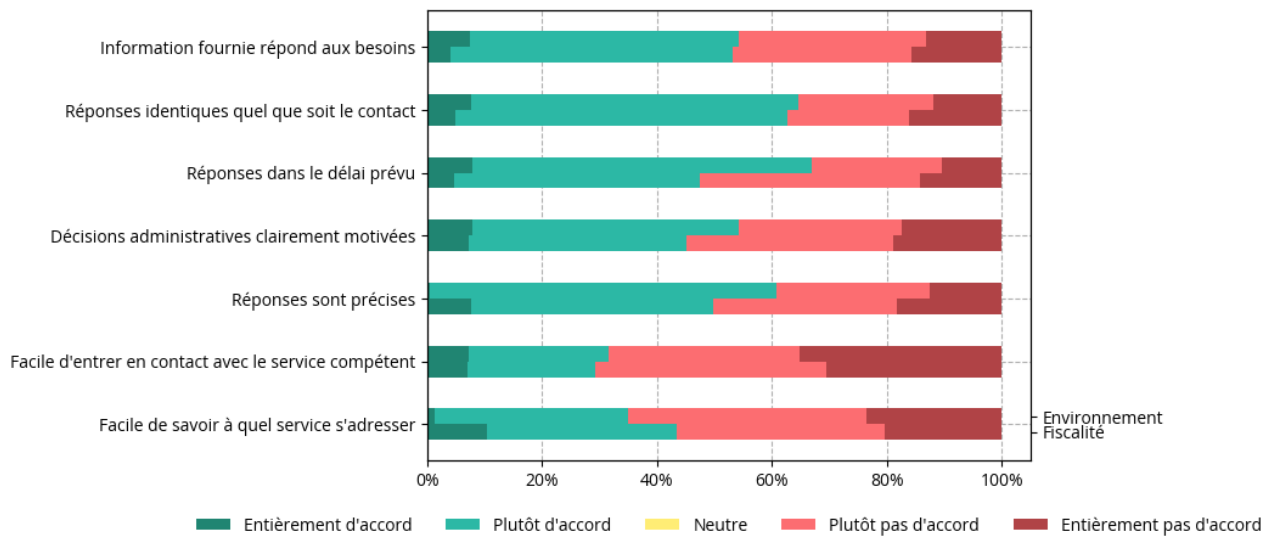
Le graphique présente la perception qu'ont les indépendants bruxellois de la qualité des contacts avec l'administration selon différents aspects. De manière générale, on observe que les critères liés à la qualité de l'information et à la clarté des décisions reçoivent le plus d'accord, tandis que les aspects liés à la facilité de contact ou à la cohérence des réponses montrent des niveaux de satisfaction plus faibles. Les opinions varient également selon le domaine réglementaire (environnement ou fiscalité), la fiscalité étant généralement perçue plus favorablement que l'environnement.

Le domaine de l'**environnement** enregistre en effet une forte perception négative quant à « l'information fournie répond aux besoins », « facile d'entrer en contact avec le service compétent » et « facile de savoir à quel service s'adresser ». Toutefois, la motivation des décisions administratives, la précision des réponses ainsi que le respect des délais enregistrent plus de réponses positives.

Le domaine **fiscal**, par contre, est mieux évalué par les indépendants bruxellois, quel que soit la proposition. Ce dernier enregistre un taux de réponses positives majoritaires sur l'entièreté des propositions.

• En Flandre

Figure 26: Qualité des contacts avec l'administration selon le domaine réglementaire telle que perçus par les indépendants en Flandre



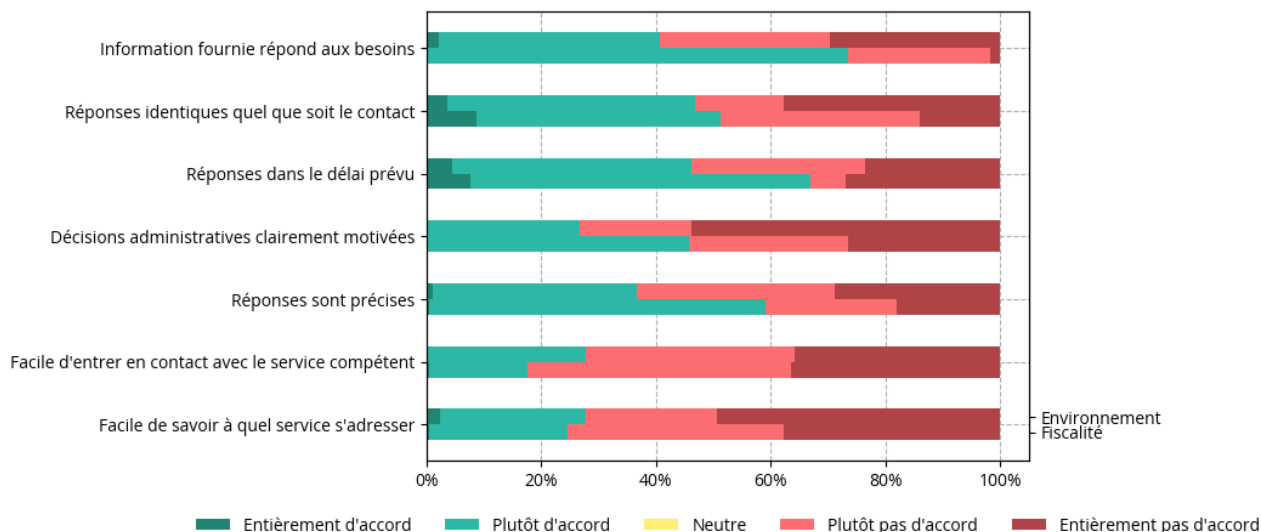
Concernant les indépendants en Flandre, la majorité des répondants semble avoir une opinion partagée entre l'accord et le désaccord, avec une proportion notable de réponses négatives dans certains aspects, notamment ceux liés à la facilité de contact ou à la clarté des services à contacter. Néanmoins cette région enregistre moins de réponse « entièrement pas d'accord » que les autres.

Au niveau de l'**environnement**, le respect des délais ainsi que les réponses identiques sont évalués positivement, mais la facilité d'entrer en contact avec le service compétent enregistre la perception la plus négative.

Le domaine de la **fiscalité** possède aussi sa proposition avec le moins de satisfaction au niveau de la facilité d'entrer en contact avec le service compétent, mais possède aussi moins de satisfaction par rapport au délais. A noter que, mis à part la dernière proposition, le domaine de la fiscalité est systématiquement moins satisfaisant que le domaine de l'environnement.

- **En Wallonie**

Figure 27: Qualité des contacts avec l'administration selon le domaine réglementaire telle que perçus par les indépendants en Wallonie



L'observation des résultats des indépendants en Wallonie montre une perception globale plutôt négative. De manière générale, les propositions les plus favorablement évaluées concernent la qualité intrinsèque de l'information. La proposition « L'information fournie répond aux besoins » recueille la proportion la plus élevée de réponses positives dans les deux domaines, ainsi que « réponses dans les délais prévus ». À l'inverse, les propositions les moins soutenues portent sur l'accessibilité et la lisibilité de l'administration. Les propositions « Facile d'entrer en contact avec le service compétent » et « Facile de savoir à quel service s'adresser » concentrent les proportions les plus élevées de réponses « plutôt pas d'accord » et « entièrement pas d'accord ».

Par rapport au domaine de l'**environnement**, ce dernier suit les tendances observées précédemment, possédant son taux d'accord le plus haut dans les propositions relatives au respect des délais et dans la réponse identique quel que soit le contact. Ses résultats les plus bas concernant à nouveau la facilité d'entrer en contact, ainsi que de savoir à quel service s'adresser. On peut observer aussi que ce domaine possède le plus haut taux de réponse « entièrement pas d'accord », notamment concernant la motivation des décisions.

Le domaine de la **fiscalité** apparaît plus satisfaisant que l'environnement, La précision des réponses, le respect des délais et la réponse répondant au besoin sont perçus plus positivement par les indépendants. Par contre, les deux dernières propositions enregistrent une perception négative.

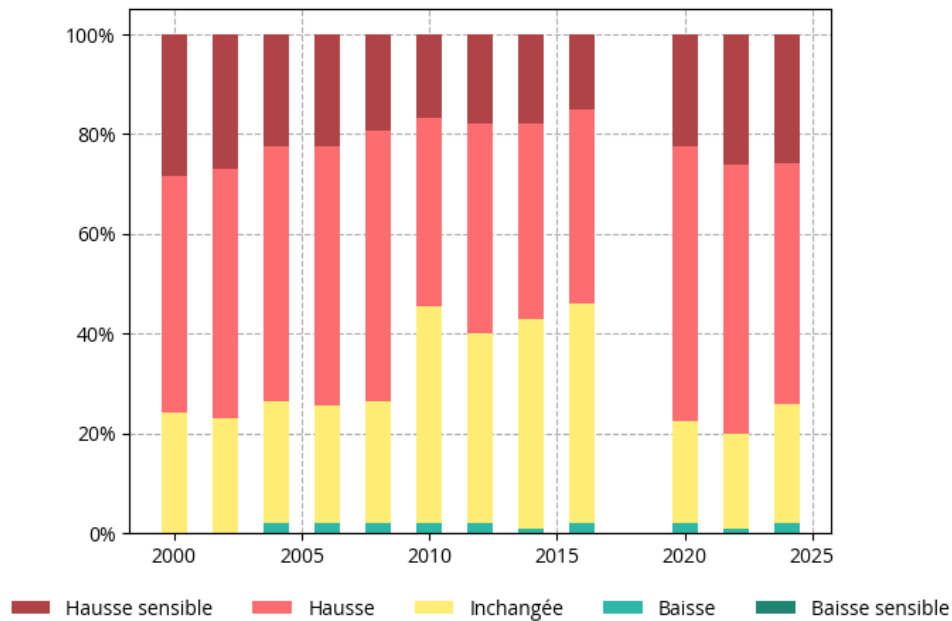
5. Evolution des résultats de 2000 à 2024

5.1. Introduction

Cette partie du rapport est destinée à comparer les différents résultats obtenus entre 2000 et 2024. Dans un premier temps, nous reviendrons sur la perception globale, la population générale des entreprises et indépendants, ainsi que sur le taux de réponse à travers les différentes éditions. Ensuite, une observation plus détaillée sera effectuée quant aux résultats obtenus par les entreprises, puis les indépendants.

5.2. Evolution des résultats : général

Figure 28: Comparaison de la perception de l'évolution des charges administratives des entreprises et des indépendants entre 2000 et 2024



Sur l'ensemble de la période observée, la perception de l'évolution des charges administratives se caractérise par une tendance à la hausse, mais avec des variations selon les périodes.

Au début de la période (**années 2000**), la perception d'une augmentation des charges est dominante. La part cumulée des réponses indiquant une « hausse » ou une « hausse sensible » représentent une large majorité des opinions. La catégorie « inchangée » est présente mais reste secondaire, tandis que les perceptions de baisse sont quasi inexistantes. Cette période se distingue par une proportion encore relativement importante de « hausse sensible ».

Entre le **milieu des années 2000 et le début des années 2010**, la perception évolue légèrement. On observe une augmentation de la part des répondants estimant que les charges sont restées inchangées, en particulier autour des années 2009 à 2012. Cette évolution suggère une phase de relative stabilisation perçue, même si la perception globale de hausse demeure majoritaire. Durant cette période, la part de hausse sensible recule légèrement au profit de la catégorie « hausse » et, dans une moindre mesure, de « inchangée ». Les perceptions de baisse restent marginales et ne constituent pas une tendance significative.

À partir du **milieu des années 2010**, la perception d'une nouvelle accentuation de la hausse devient plus visible. La part des réponses indiquant une « hausse » ou une « hausse sensible » augmente à nouveau, tandis que la perception de stabilité recule. Cette évolution traduit une perception des entreprises et

indépendants de reprise de la dynamique haussière des charges administratives, avec un renforcement progressif de la perception d'une augmentation marquée.

Dans les **années les plus récentes**, la tendance se consolide autour d'une perception majoritaire d'augmentation, avec une remontée notable de la catégorie « hausse sensible ». La part des répondants estimant que les charges sont restées inchangées diminue, et les perceptions de baisse demeurent résiduelles. Cette phase récente suggère une intensification du ressenti d'alourdissement administratif, tant pour les entreprises que pour les indépendants, malgré une légère augmentation de la perception de stagnation.

En résumé

Le graphique met en évidence **trois séquences** : une **phase initiale de hausse fortement ressentie**, une **période intermédiaire de stabilisation**, puis une **phase récente marquée par un renforcement de la perception d'augmentation des charges administratives**.

5.2.1. Population des entreprises et indépendants

Figure 29: Population des entreprises et indépendants en Belgique

	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2020	2022	2024
ENTRE-PRISES	205.467	203.170	199.008	203.795	202.323	212.921	208.486	201.858	201.867	202.929	198.125	171.026
INDÉPENDANTS	459.744	403.578	442.368	410.366	403.519	403.703	408.450	399.177	411.650	459.147	502.971	432.232

Ce tableau reprend la population générale des entreprises et des indépendants. On peut observer que le nombre d'entreprises évolue autour de 200 000 unités entre 2000 et 2020, avec des fluctuations relativement modérées.

Après un niveau de 205.467 en 2000, on observe une légère baisse jusqu'en 2004, suivie d'une reprise en 2006 et 2008. Une progression plus marquée apparaît en 2010, où le nombre atteint 212.921, point culminant de la série. À partir de 2012, la tendance s'inverse : le nombre d'entreprises diminue progressivement, se stabilisant autour de 201.800 entre 2014 et 2016, puis restant proche de 203.000 en 2020. En revanche, la période récente est marquée par une nouvelle baisse: le nombre d'entreprises passe de 198.125 en 2022 à 171.026 en 2024, soit une diminution par rapport aux années précédentes, rompant avec la relative stabilité observée sur le long terme.

Le nombre d'indépendants est plus élevé que celui des entreprises sur l'ensemble de la période: En 2000, il s'établit à 459.744, puis diminue en 2002 (403.578). Une remontée est observée en 2004 (442.368), suivie d'une nouvelle phase de recul et de stabilisation autour de 400.000 entre 2006 et 2014. À partir de 2016, le nombre d'indépendants repart à la hausse, atteignant 459.147 en 2020, un niveau comparable à celui de 2000. Cette progression est toutefois suivie d'une diminution en 2024 (432.232).

5.2.2. Evolution du taux de réponse (en %)

Figure 30: Evolution du taux de réponse des entreprises et des indépendants

	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2020	2022	2024
ENTREPRISES	15,3	23,3	19,4	17,0	20,0	17,8	20,6	18,5	17,3	17,4	19,2	27,1
PAR VOIE ÉLECTRONIQUE (EN % DE RÉPONSE)	17,0	24,0	44,0	40,2	60,2	60,6	62,8	74,5	74,1	79,9	83,9	89,2
INDÉPENDANTS	7,5	16,6	12,3	10,4	10,6	10,5	12,5	10,9	10,3	14,3	9,6	11,4
PAR VOIE ÉLECTRONIQUE (EN % DE RÉPONSE)	15,0	13,0	31,0	31,7	44,2	37,6	41,7	51,8	46,5	55,2	59,8	61,3

Le tableau ici présent reprend l'évolution du taux de réponse des entreprises et des indépendants interrogés au fil des différentes éditions de cette enquête. Le pourcentage de réponse par voie électronique est également précisé.

Le taux de réponse des entreprises a fluctué entre 2002 et 2012, avec des valeurs comprises entre 17 % et 20,6 %, avant de se stabiliser entre 17 % et 19 % de 2014 à 2020. L'édition de 2022 avait déjà enregistré une progression, mais l'édition de 2024 permet d'atteindre le niveau de participation le plus élevé historiquement avec 27,1 %. Concernant le nombre de réponses par voie électronique, on observe une croissance continue, avec une augmentation plus forte entre 2002 et 2008, puis entre 2014 et aujourd'hui. Cette édition marque le plus haut taux de réponse par voie électronique, avec 89,2 %.

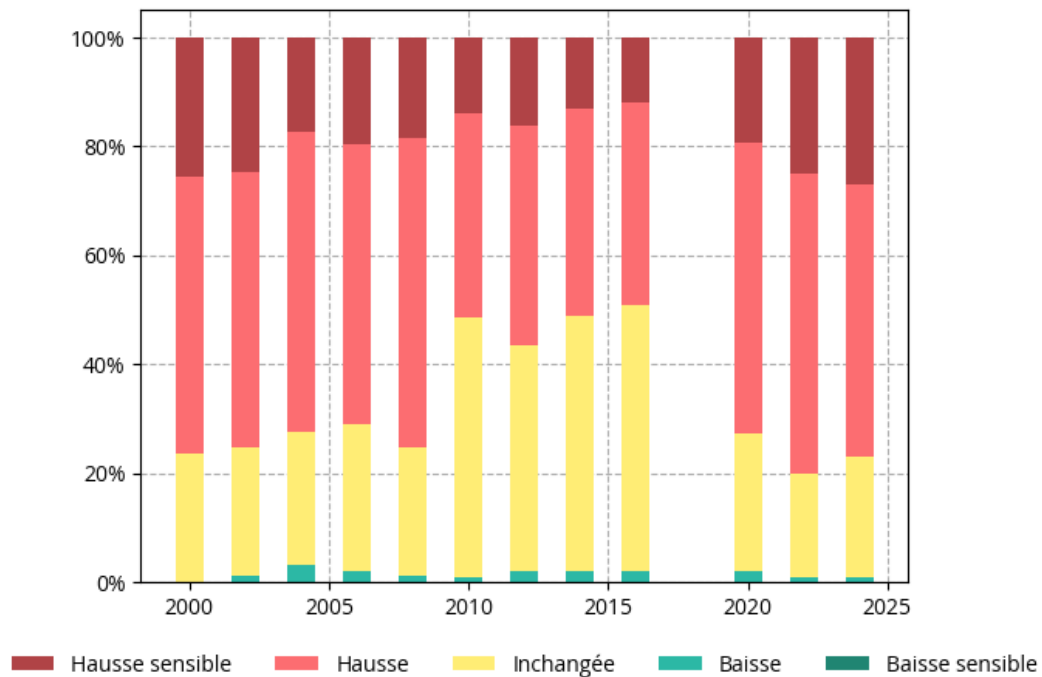
Le taux de réponse des indépendants reste systématiquement inférieur à celui des entreprises. De 2004 à 2016, le taux se maintenant entre 10 % et 12,5 %. On peut observer une augmentation en 2020 (14,3 %), puis une baisse en 2022 (9,6 %) et une légère augmentation en 2024 (11,4 %). Comme les entreprises, le taux de réponse par voie électronique connaît une croissance continue (bien que ponctué de légers reculs en 2010 et 2016) pour atteindre 61,3 % en 2024, le plus haut taux de réponse électronique observé chez les indépendants.

5.3. Evolution des résultats : entreprises

5.3.1. Evolution de la perception des charges administratives

5.3.1.1. Général

Figure 31: Comparaison de l'évolution de la perception des charges administratives des entreprises entre 2000 et 2024



Sur l'ensemble de la période observée, **la perception de l'évolution des charges administratives totales par les entreprises reste orientée à la hausse**. À toutes les dates considérées, la majorité des répondants estime que les coûts ont augmenté, la part cumulée des réponses « hausse » et « hausse sensible » demeurant dominante. Les perceptions de baisse, qu'elles soient modérées ou sensibles, restent marginales sur toute la période.

Au **début des années 2000**, la perception d'une augmentation des charges administratives est présente. La catégorie « hausse » constitue la part principale des réponses, complétée par une proportion significative de « hausse sensible ». La perception de stabilité (« inchangée ») reste limitée, tandis que les perceptions de baisse sont quasi inexistantes.

Entre le **milieu des années 2000 et le début des années 2010**, on observe une évolution des réponses. La part des répondants estimant que les coûts sont restés inchangés augmente, atteignant son plus haut niveau autour de 2009 à 2012. Cette évolution suggère une période de stabilisation relative perçue. La part de « hausse sensible » diminue légèrement au profit de la catégorie « hausse » et surtout de « inchangée ».

Durant la période **de 2013 à 2016**, on peut observer que le point haut de la perception de stabilité est atteint. La catégorie « inchangée » atteint en effet son niveau maximal, représentant près de la moitié

des réponses à certaines périodes. Toutefois, même durant cette phase, la somme des perceptions de hausse reste comparable ou supérieure à celle de la stabilité, indiquant que la stabilisation est perçue partiellement pour les entreprises. **À partir de 2020**, la perception d'une nouvelle intensification de la hausse s'accroît. La part des réponses « hausse sensible » augmente.

Si nous comparons ce graphique avec celui de la partie précédente, qui intègre à la fois les entreprises et les indépendants, certaines différences ressortent :

Premièrement, **les entreprises expriment globalement une perception légèrement plus nuancée** que l'ensemble entreprises-indépendants. La part des réponses « inchangée » est plus élevée chez les entreprises, en particulier durant la période 2009 à 2016.

Deuxièmement, dans le graphique incluant les **indépendants**, la **perception de hausse sensible est plus précoce** et plus persistante, tandis que chez les entreprises, cette perception s'atténue temporairement au profit d'une hausse modérée ou d'une stabilité perçue.

Troisièmement, la phase récente (post-2020) montre une **convergence des perceptions** : dans les deux graphiques, la part de « hausse sensible » augmente nettement. Toutefois, cette augmentation est plus marquée et plus homogène dans le graphique incluant les indépendants, alors que les entreprises conservent une part légèrement plus importante de perceptions de hausse modérée.

5.3.1.2. Evolution de la perception de la qualité de la réglementation et des contacts avec l'administration : les entreprises

Avant d'effectuer l'observation, il convient de préciser plusieurs éléments importants. Tout d'abord, dans les différents tableaux de perception repris ci-dessous, **les pourcentages contenus dans ces tableaux reprennent les affirmations « plutôt d'accord » et « tout à fait d'accord »**.

Ensuite, **les intervalles de confiance qui accompagnent les résultats des enquêtes rappellent qu'il convient de se montrer prudent dans la comparaison des résultats** et la mise en lumière de tendances précises quant à l'évolution des charges administratives.

- Evolution de la perception de la qualité des réglementations : les entreprises**

Figure 32: Evolution de la perception de la qualité des réglementations : les entreprises (en %)

DOMAINE	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2020	2022	2024
EMPLOI												
Portée à votre connaissance préalablement à l'adoption	43	49	49	41	42	49	48	40	51	48	47	48
Facile à comprendre	26	23	25	30	32	33	29	30	31	39	35	43
Objectifs clairs	30	33	33	40	43	38	39	39	40	49	39	43
Suffisamment adaptée à toutes les situations	14	22	18	30	27	31	21	22	27	34	35	30
Portée à votre connaissance en temps utile	38	43	43	51	55	59	46	45	52	51	53	52
Cohérente l'une par rapport à l'autre	23	28	27	28	29	32	31	27	32	38	36	38
Accompagnée d'une info adéquate suffisante	23	26	30	35	32	32	33	33	32	42	37	31
FISCALITÉ												
Portée à votre connaissance préalablement à l'adoption	47	41	54	49	42	37	47	39	43	39	42	43
Facile à comprendre	18	25	26	30	30	24	20	21	24	24	24	30
Objectifs clairs	34	37	36	42	35	28	38	35	39	31	33	33
Suffisamment adaptée à toutes les situations	14	16	28	27	26	22	14	18	27	28	20	28
Portée à votre connaissance en temps utile	47	49	49	55	53	49	39	47	54	45	49	54
Cohérente l'une par rapport à l'autre	19	19	22	26	25	32	23	23	29	26	26	40
Accompagnée d'une info adéquate suffisante	24	33	32	38	34	37	23	29	32	29	24	32
ENVIRONNEMENT												
Portée à votre connaissance préalablement à l'adoption	53	39	54	44	41	45	50	46	50	46	43	39

Facile à comprendre	32	25	23	37	33	32	40	30	29	34	26	27
Objectifs clairs	50	38	37	52	50	51	60	44	52	53	53	41
Suffisamment adaptée à toutes les situations	16	12	14	35	34	31	31	29	31	24	32	19
Portée à votre connaissance en temps utile	47	41	50	56	57	50	62	55	52	46	43	31
Cohérente l'une par rapport à l'autre	30	27	30	39	43	37	44	42	38	38	37	24
Accompagnée d'une info adéquate suffisante	29	35	28	41	40	35	45	35	37	35	31	18

Le domaine de l'**environnement** est le domaine que affiche la plus grande baisse au niveau de la satisfaction, avec une baisse significative par rapport à 2022. Les pourcentages d'entreprises (entièrement) d'accord diminuent sur l'ensemble des propositions, atteignant des niveaux historiquement bas. L'appréciation de la réglementation environnementale par les entreprises est en effet à son plus bas niveau, avec moins d'une entreprise sur quatre (19 % et 18 % pour les critiques les plus importantes) estimant les règles adaptées ou accompagnées d'une information suffisante. Plus précisément, l'affirmation selon laquelle la réglementation est « suffisamment adaptée à toutes les situations » chute de 32 % en 2022 à 19 % en 2024, et celle indiquant qu'elle est « accompagnée d'une information adéquate et suffisante » passe de 31 % à 18 %.

Le domaine **fiscal** montre une amélioration de la perception de sa qualité en 2024. L'amélioration la plus notable concerne la « cohérence des réglementations », qui augmente de 26 % en 2022 à 40 % en 2024, et l'appréciation de « suffisamment adaptée à toutes les situations » passe de 20 % en 2022 à 28 % en 2024.

Dans le domaine de l'**emploi**, les résultats montrent une stabilisation ou une légère amélioration. La perception que la réglementation est « facile à comprendre » augmente, passant de 35 % en 2022 à 43 % en 2024. Cependant, certains résultats négatifs sont toujours observés, notamment concernant la proposition « suffisamment adaptée à toutes les situations » (30 % en 2024).

• Evolution de la perception de la qualité des contacts avec l'administration : les entreprises

Figure 33: Evolution de la perception de la qualité des contacts avec l'administration : les entreprises (en %)

DOMAINE	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2020	2022	2024
EMPLOI												
Facile de savoir à quel service s'adresser	32	35	36	44	40	44	43	36	44	40	36	31
Facile de contacter les services compétents	31	38	37	37	36	44	43	40	38	32	27	27
Les réponses sont précises	51	43	52	52	55	57	58	52	57	53	51	47
Les décisions sont clairement motivées	37	41	42	48	48	47	50	47	53	52	47	48
La réponse est donnée dans les délais prévus	54	55	59	67	55	64	57	58	68	60	54	49
La réponse est identique quel que soit le contact	33	36	28	48	45	53	45	36	53	40	46	38
L'information fournie répond aux besoins	55	50	56	72	65	67	62	59	63	63	59	59
FISCALITÉ												
Facile de savoir à quel service s'adresser	46	51	43	52	49	55	55	40	47	24	34	34
Facile de contacter les services compétents	47	39	39	43	39	39	44	35	33	23	28	21
Les réponses sont précises	36	47	57	56	56	52	57	57	55	40	50	42
Les décisions sont clairement motivées	35	41	44	48	49	53	51	50	53	41	50	43
La réponse est donnée dans les délais prévus	49	56	68	69	68	65	68	67	65	45	54	55
La réponse est identique quel que soit le contact	29	31	33	44	44	47	40	44	43	36	39	41
L'information fournie répond aux besoins	51	58	62	66	68	64	67	64	63	50	63	49
ENVIRONNEMENT												
Facile de savoir à quel service s'adresser	46	42	45	50	57	44	55	50	47	43	45	14
Facile de contacter les services compétents	52	48	43	58	61	51	66	55	49	43	53	14
Les réponses sont précises	45	41	45	57	61	59	60	61	58	60	64	39
Les décisions sont clairement motivées	43	39	39	52	56	51	57	62	55	62	52	41
La réponse est donnée dans les délais prévus	52	50	57	67	72	61	70	70	65	60	58	46
La réponse est identique quel que soit le contact	39	31	38	51	54	46	49	51	46	49	53	36

L'information fournie répond aux besoins

57 50 55 64 69 70 75 69 64 63 61 44

Dans les rapports des années précédentes, on pouvait observer que les entreprises étaient plus satisfaites de la qualité de leurs contacts avec l'administration que de la qualité des réglementations elles-mêmes. Cependant, l'édition 2024 montre une détérioration des contacts, en particulier pour l'accessibilité. En effet, les thèmes de l'accessibilité et de l'identification du service compétent continuent à enregistrer une satisfaction basse.

Dans le domaine de l'**emploi**, la facilité de contacter le service compétent reste au niveau le plus bas observé depuis 2000, avec seulement 27 % d'entreprises (entièrement) d'accord en 2024, comme en 2022. En **fiscalité**, cette perception diminue encore, passant de 28 % en 2022 à 21 % en 2024. A noter que ce résultat marque le niveau le plus bas depuis le début des enquêtes, surpassant le minimum précédent de 23 % atteint en 2020.

Le domaine de l'**environnement**, qui affichait des pourcentages d'adhésion généralement les plus élevés en 2022, connaît une baisse significative de la satisfaction en 2024. Les affirmations concernant la facilité d'entrer en contact et de savoir à quel service s'adresser enregistrent une forte baisse, passant respectivement de 53 % et 45 % en 2022 à 14 % pour les deux en 2024.

La qualité du contenu des échanges (précision des réponses, respect des délais, motivation des décisions) diminue dans l'ensemble des domaines en 2024 par rapport à 2022, notamment dans l'emploi et la fiscalité. L'emploi voit par exemple le respect du délai prévu passer de 54 % à 49 %, tandis que la fiscalité voit la précision des réponses baisser de 50 % à 42 %.

En résumé

Le domaine de l'**environnement** est celui qui enregistre la satisfaction la plus basse de cette édition du point de vue des entreprises. Que ce soit pour la qualité de la réglementation (adaptabilité, information) ou la qualité des contacts (accessibilité, précision), tous les indicateurs sont en baisse, inversant les tendances d'amélioration perçues précédemment ou atteignant des minima de satisfaction au plus bas depuis le début des enquêtes.

Ensuite, la **fiscalité** améliore sa satisfaction en matière de qualité des réglementations (surtout la cohérence, passant de 26 à 40 %), mais observe une dégradation simultanée de la qualité des contacts, et plus particulièrement de l'accessibilité, qui enregistre le taux de satisfaction le plus bas de la série historique pour ce domaine.

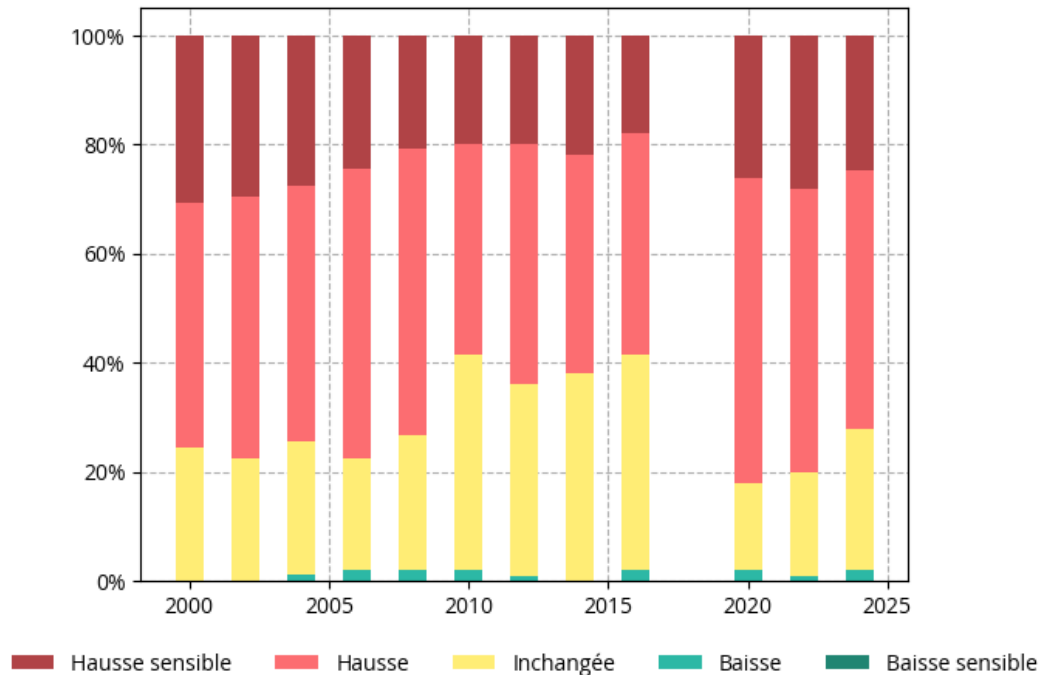
Enfin, concernant l'**emploi**, la réglementation est jugée plus facile à comprendre (43 %), mais sa capacité à s'adapter aux réalités des entreprises (30 %) et l'information pour la mettre en œuvre (31 %) diminuent. Concernant les contacts avec l'administration, les résultats pour l'emploi vis-à-vis de l'accès au service compétent continue de rester à un niveau historiquement bas (27 %), et la qualité des échanges une fois le contact établi (précision, cohérence, délai) tend à diminuer.

5.4. Evolution des résultats : indépendants

5.4.1. Evolution de la perception des charges administratives

5.4.1.1. Général

Figure 34: Comparaison de l'évolution de la perception des charges administratives des indépendants entre 2000 à 2024



Sur l'ensemble de la période observée, les indépendants perçoivent majoritairement une **augmentation des charges administratives totales**. À toutes les dates considérées, la somme des réponses « hausse » et « hausse sensible » représente la majorité des opinions. Les perceptions de baisse, qu'elles soient modérées ou sensibles, demeurent marginales et ne constituent pas une tendance significative.

Dès le **début des années 2000**, la perception d'une hausse est marquée. La catégorie « hausse » domine largement, complétée par une part importante de « hausse sensible ». La perception de stabilité (« inchangée ») est présente mais reste secondaire, tandis que les perceptions de baisse sont quasi inexistantes. Cette période se caractérise par un ressenti d'augmentation continue et soutenue des charges administratives.

Entre le **milieu des années 2000 et le début des années 2010**, on observe une progression de la perception de stabilité, avec une augmentation notable de la part des réponses « inchangée », en particulier autour de 2009 à 2011. Toutefois, contrairement aux entreprises, cette stabilisation perçue reste limitée : la perception de hausse demeure clairement dominante, et la catégorie « hausse sensible » conserve un poids important.

Durant la période comprise **entre 2013 et 2016**, la perception de stabilité se maintient à un niveau relativement élevé, mais sans jamais devenir majoritaire. La perception de hausse reste structurelle, traduisant un sentiment persistant d'alourdissement administratif. **À partir de 2020**, la perception d'une accentuation marquée de la hausse se renforce. La part de « hausse sensible » augmente, tandis que la perception de stabilité recule, sauf en 2024. On peut noter que cette évolution est plus prononcée que chez les entreprises.

5.4.1.2. Evolution de la perception de la qualité de la réglementation et des contacts avec l'administration : les indépendants

Avant d'effectuer l'observation, il convient de préciser plusieurs éléments importants. Tout d'abord, dans les différents tableaux de perception repris ci-dessous, **les pourcentages contenus dans ces tableaux reprennent les affirmations « plutôt d'accord » et « tout à fait d'accord »**.

Ensuite, les intervalles de confiance qui accompagnent les résultats des enquêtes rappellent qu'il convient de se montrer prudent dans la comparaison des résultats et la mise en lumière de tendances précises quant à l'évolution des charges administratives.

- Evolution de la perception de la qualité des réglementations : les indépendants**

Figure 35: Evolution de la perception de la qualité des réglementations: les indépendants (en %)

DOMAINE	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2020	2022	2024
FISCALITÉ												
Portée à votre connaissance préalablement à l'adoption	39	41	40	35	45	46	47	32	35	41	42	53
Facile à comprendre	22	27	25	27	30	35	30	19	25	24	23	31
Objectifs clairs	28	39	34	35	39	43	42	27	36	36	37	31
Suffisamment adaptée à toutes les situations	23	31	33	23	30	35	29	20	25	28	30	32
Portée à votre connaissance en temps utile	57	49	45	52	60	59	46	48	50	50	49	57
Cohérente l'une par rapport à l'autre	29	33	34	30	35	43	31	26	29	31	37	48
Accompagnée d'une info adéquate suffisante	34	36	35	35	40	46	35	24	31	35	34	37
ENVIRONNEMENT												
Portée à votre connaissance préalablement à l'adoption	51	39	48	49	42	45	49	41	40	44	36	34
Facile à comprendre	33	28	31	32	36	35	37	32	38	27	30	38
Objectifs clairs	44	39	40	39	50	49	46	46	53	35	35	51
Suffisamment adaptée à toutes les situations	24	20	27	24	28	26	31	33	32	24	20	35
Portée à votre connaissance en temps utile	54	42	40	45	52	41	51	50	50	41	33	38
Cohérente l'une par rapport à l'autre	32	27	34	30	33	54	38	36	40	26	31	35
Accompagnée d'une info adéquate suffisante	40	33	33	39	38	34	40	38	40	31	27	38

Après une période de stabilisation observée en 2022, la perception de la qualité des règles **fiscales** est en augmentation. En effet, au niveau de la cohérence des réglementations, la perception pour la proposition « cohérente l'une par rapport à l'autre », augmente, passant de 37 % en 2022 à 48 % en 2024.

De plus, les propositions en lien avec la communication donnée à la réglementation continuent d'être les plus soutenues. La perception que les réglementations sont « portées à votre connaissance préalablement à leur adoption » atteint 53 % en 2024, contre 42 % en 2022. De même, l'appréciation que les réglementations sont communiquées « en temps utile » remonte à 57 % en 2024, après une baisse en 2022. On peut aussi noter que la perception de la « facilité à comprendre » les réglementations fiscales augmente à 31 % en 2024, pour un résultat de 23 % en 2022.

Le **domaine environnemental**, dont la perception de la qualité des réglementations était en diminution en 2022, voit ses scores également augmenter en 2024. La proposition « suffisamment adaptée à toutes les situations » enregistre une augmentation, passant de 20 % en 2022 à 35 % en 2024.

Enfin, la perception que les « objectifs sont clairs » augmente aussi, passant de 35 % en 2022 à 51 % en 2024. Enfin, l'appréciation de « l'information adéquate et suffisante » qui accompagne la réglementation remonte de 27 % en 2022 à 38 % en 2024.

- **Evolution de la perception des contacts avec l'administration : les indépendants.**

Figure 36: Evolution de la perception de la qualité des contacts avec l'administration : les indépendants (en %)

DOMAINE	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2020	2022	2024
FISCALITÉ												
Facile de savoir à quel service s'adresser	46	47	47	49	53	51	45	39	40	34	40	40
Facile de contacter les services compétents	46	48	45	42	51	50	39	35	28	31	31	31
Les réponses sont précises	46	51	52	55	59	60	60	50	47	51	53	54
Les décisions sont clairement motivées	39	43	48	43	52	57	55	41	48	51	42	47
La réponse est donnée dans les délais prévus	52	58	64	58	65	71	62	60	59	60	51	55
La réponse est identique quel que soit le contact	37	45	47	45	58	52	51	44	46	46	51	61
L'information fournie répond aux besoins	53	57	56	63	63	66	62	53	55	54	56	61
ENVIRONNEMENT												
Facile de savoir à quel service s'adresser	44	42	39	44	46	51	43	42	49	34	42	28
Facile de contacter les services compétents	41	41	37	47	42	46	45	37	44	36	32	26
Les réponses sont précises	47	40	37	51	55	54	48	47	53	41	44	52
Les décisions sont clairement motivées	40	35	31	43	50	47	43	47	49	38	34	44

La réponse est donnée dans les délais prévus	49	55	54	66	57	65	55	60	61	48	54	58
La réponse est identique quel que soit le contact	48	45	42	52	44	48	48	47	49	46	49	56
L'information fournie répond aux besoins	51	42	50	59	62	60	52	53	65	43	49	44

Concernant le domaine de la **fiscalité**, l'appréciation de la qualité des contacts avec l'administration s'est améliorée en 2022 par rapport à 2020. Cette amélioration se poursuit en 2024, portant principalement sur la fiabilité des réponses. En effet, la perception que « Les réponses sont les mêmes quelle que soit la personne contactée » augmente, passant de 51 % en 2022 à 61 % en 2024. Par rapport à la perception que « L'information que vous obtenez répond à vos besoins », la satisfaction augmente également, atteignant 61 % en 2024 (contre 56 % en 2022). Néanmoins, toujours en matière fiscale, les indépendants expriment une insatisfaction concernant la proposition relative à la facilité d'entrer en contact avec le service compétent. Cette proposition enregistre un score de 31 % en 2024, maintenant le niveau déjà observé en 2022. La facilité de « savoir à quel service s'adresser » reste stable à 40 %.

Pour le domaine de l'**environnement**, on pouvait observer une amélioration en 2022 par rapport à 2020 en matière de contacts. Cependant, en 2024 la satisfaction de « contacter le service compétent » diminue, passant de 32 % en 2022 à 26 % en 2024. La satisfaction de « savoir à quel service s'adresser » diminue également de 42 % en 2022 à 28 % en 2024. Par contre, la perception que « Les réponses sont précises » augmente, passant de 44 % en 2022 à 52 % en 2024. De même, la perception que les « décisions administratives sont clairement motivées » augmente également (34 % à 44 %).

En résumé

Premièrement, **les indépendants perçoivent la qualité de la réglementation de manière plus positive en 2024**. En matière de fiscalité, on peut observer une progression de l'appréciation de la cohérence des réglementations (passant de 37 % en 2022 à 48 % en 2024), dans la perception d'une communication préalable à l'adoption (de 42 % à 53 %), et dans la perception d'une réglementation « portée à votre connaissance en temps utile » (de 49 % à 57 %). Néanmoins, bien que la perception soit en légère augmentation, la facilité de comprendre les règles fiscales et leur capacité à s'adapter à toutes les situations gardent une appréciation basse. En matière environnementale, on observe une augmentation de la perception de l'adaptation à toutes les situations (passant de 20 % en 2022 à 35 % en 2024) et de la clarté des objectifs (de 35 % à 51 % en 2024), mais la cohérence entre les réglementations et leur manque d'adaptation gardent une satisfaction basse, bien qu'améliorées.

Deuxièmement, **concernant les contacts avec l'administration, les indépendants sont en général plus satisfaits**. Dans le domaine de la fiscalité, la cohérence des réponses est en hausse : 61 % des indépendants jugent que les réponses sont identiques quel que soit le contact (contre 51 % en 2022) et l'information répond mieux aux besoins (61 % en 2024). Par contre, la perception reste négative vis-à-vis de la facilité à entrer en contact avec le service compétent, et enregistre un niveau faible de satisfaction (31 % en 2024). Dans le domaine de l'environnement, on peut observer une amélioration de la perception de la précision des réponses (passant de 44 % en 2022 à 52 % en 2024) et de la motivation des décisions (34 % à 44 %). A l'inverse, la facilité de contacter le service compétent (26 %) et de savoir à qui s'adresser (28 %) enregistre des chutes importantes.

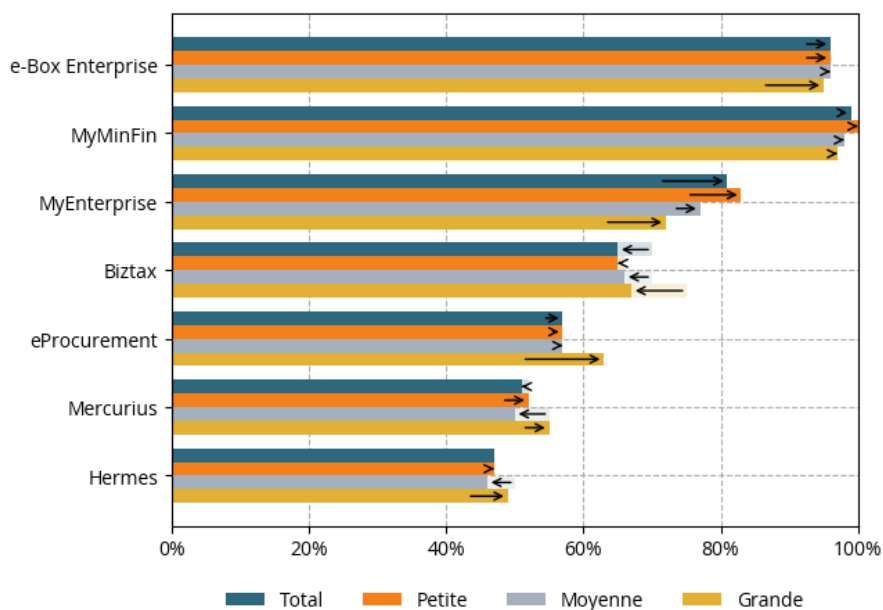
6. Utilisation des outils numériques

Cette dernière partie du rapport est consacrée à l'observation des résultats concernant les outils numériques. Ce rapport présente dans un premier temps le résultat des entreprises, puis dans un second temps les résultats des indépendants. Dans le questionnaire, les entreprises et les indépendants étaient interrogés sur la connaissance, l'utilisation et la satisfaction des différents outils. Les tableaux présentant les résultats relatifs à la satisfaction peuvent être retrouvés dans l'annexe 3 de ce présent rapport.

6.1. Outils numériques : les entreprises

6.1.1. Connaissance et utilisation des outils

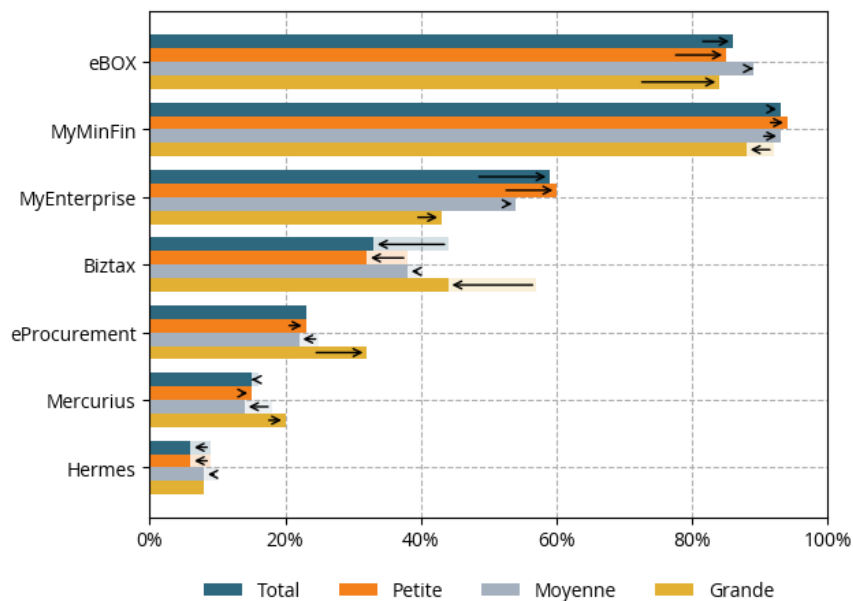
Figure 37: Connaissance des outils numériques par rapport à 2022: les entreprises



Les différentes données exposées dans ce tableau révèlent une **progression de la connaissance des principales plateformes et outils numériques au sein des entreprises**, même si cette progression dépend aussi de la taille des entreprises.

Le schéma met en évidence une progression globale de la connaissance des simplifications administratives par rapport à 2022, avec toutefois des niveaux variables selon les outils et la taille des entreprises. Les dispositifs **e-Box Enterprise** et **MyMinFin** présentent les taux de connaissance les plus élevés, atteignant des niveaux proches de la saturation pour l'ensemble des entreprises, toutes tailles confondues. **MyEnterprise** affiche également un niveau de connaissance élevé, bien que légèrement inférieur, avec des écarts modérés entre petites, moyennes et grandes entreprises. À l'inverse, **Biztax**, **eProcurement**, **Mercurius** et **Hermes** enregistrent des taux de connaissance plus faibles, généralement compris entre la moitié et les deux tiers des entreprises, selon l'outil. Pour ces dispositifs, la connaissance tend à être plus élevée dans les grandes entreprises que dans les petites, même si les différences restent limitées. Les différents résultats obtenus ne font pas ressortir que la taille de l'entreprise a forcément un impact sur la connaissance des outils. On peut noter que la dynamique globale indique une amélioration par rapport à 2022, à l'exception de Biztax.

Figure 38: Utilisation des outils numériques par rapport à 2022: les entreprises



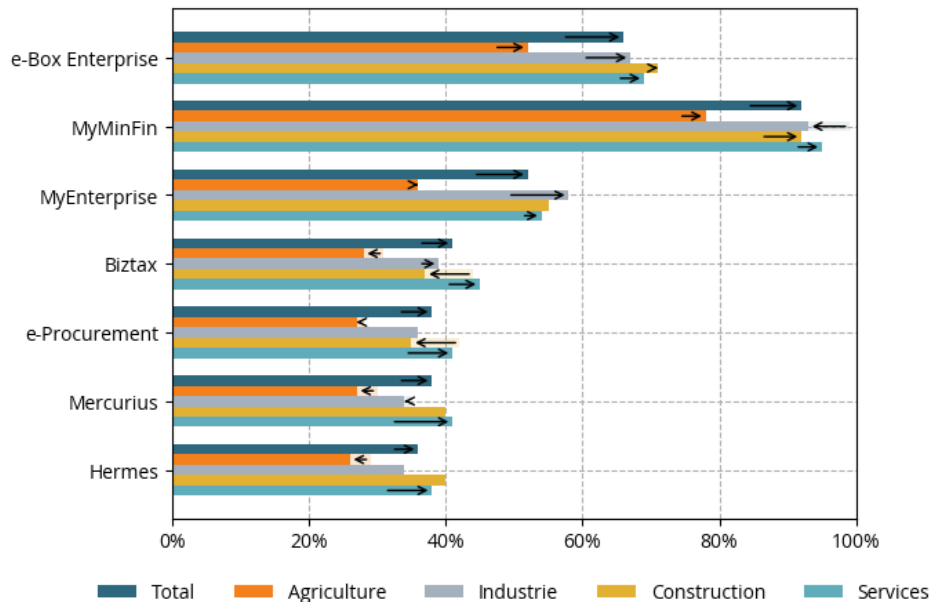
Le schéma relatif à l'utilisation des outils numériques par rapport à 2022 montre des niveaux d'adoption globalement inférieurs aux niveaux de connaissance observés précédemment, avec des écarts marqués selon les outils et la taille des entreprises. Les outils **eBox** et **MyMinFin** enregistrent les taux d'utilisation les plus élevés, dépassant largement la moitié des entreprises, toutes tailles confondues, et se rapprochant des niveaux de connaissance observés précédemment. **MyEnterprise** présente un niveau d'utilisation intermédiaire, sensiblement inférieur à son niveau de notoriété, indiquant un écart entre connaissance et usage effectif. Les outils **Biztax**, **eProcurement**, **Mercurius** et **Hermes** affichent des taux d'utilisation plus faibles, en particulier parmi les petites structures, tandis que les grandes entreprises présentent des niveaux d'utilisation relativement plus élevés. Comparativement au graphique relatif à la connaissance des outils, la hiérarchie de ces derniers reste globalement similaire, mais l'écart entre connaissance et utilisation est systématique et plus prononcé pour les outils les moins diffusés. Cette différence souligne que, bien que les outils soient connus, leur utilisation demeure partielle, surtout au sein des petites et moyennes entreprises.

Concernant l'observation de la satisfaction des outils, les grandes entreprises se montrent en majorité neutres ou satisfaites. En effet, aucun des différents outils ne dépassent 10% d'insatisfaction. On peut noter que MyMinfin enregistre 54% de satisfaction positive. Ces observations sont les mêmes pour les moyennes entreprises, où une majorité des répondants expriment un avis neutre ou positif. Par contre, les petites entreprises sont moins satisfaites des différents outils comme eBox (21% d'insatisfaction) et eProcurement (24% d'insatisfaction).

6.2. Outils numériques : les indépendants

6.2.1. Connaissance et utilisation des outils

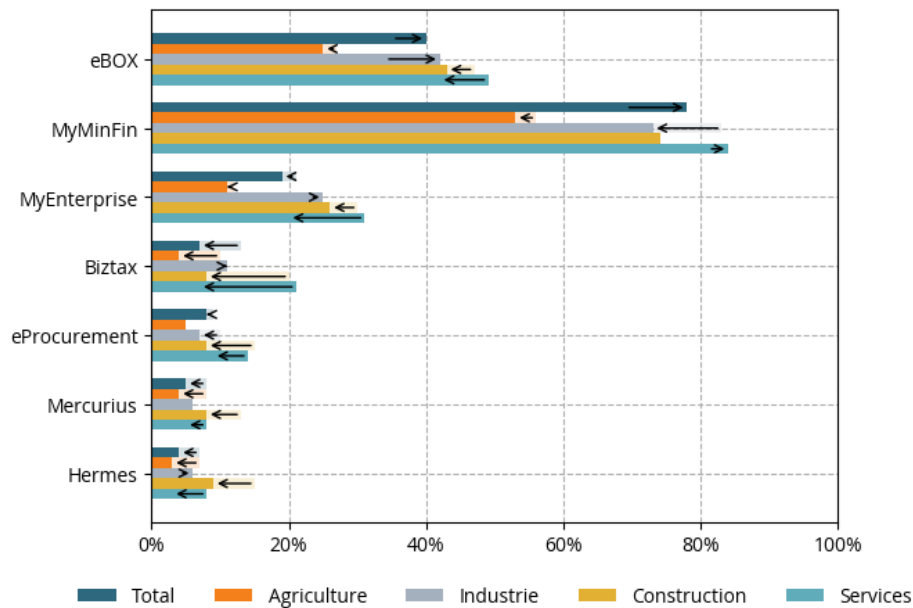
Figure 39: Connaissance des outils numériques par rapport à 2022: les indépendants



L'analyse des graphiques relatifs à la connaissance et à l'utilisation des outils numériques par les indépendants met en évidence certaines tendances. D'une part, la connaissance des dispositifs apparaît globalement plus élevée que leur utilisation, en particulier pour les outils les plus institutionnalisés. **MyMinFin** et **e-Box Enterprise** se distinguent nettement comme les dispositifs les mieux connus, tous secteurs confondus. **MyEnterprise** occupe une position intermédiaire, tandis que des outils plus spécialisés tels que **Biztax**, **e-Procurement**, **Mercurius** et **Hermes** affichent des niveaux de connaissance sensiblement plus faibles.

Les différences sectorielles existent mais restent limitées pour les dispositifs les plus connus, suggérant une diffusion relativement homogène de l'information, alors que les écarts sont plus marqués pour les outils moins répandus. Le secteur de l'agriculture se distingue par des niveaux de connaissance systématiquement plus faibles, ce qui peut traduire une moindre exposition ou une pertinence perçue plus limitée de ces dispositifs. Les indicateurs d'évolution par rapport à 2022 montrent majoritairement une progression de la connaissance, particulièrement pour les outils déjà bien identifiés, confirmant une dynamique de renforcement plutôt que de rattrapage des dispositifs les moins connus.

Figure 40: Utilisation des outils numériques par rapport à 2022: les indépendants



Comme introduit précédemment, l'analyse de l'utilisation révèle un écart entre notoriété et usage effectif. **MyMinFin** est de loin le dispositif le plus utilisé, suivi par **eBOX**, tandis que l'utilisation de **MyEnterprise** demeure modérée malgré une connaissance relativement élevée. Les autres outils présentent des niveaux d'utilisation faibles dans l'ensemble des secteurs, ce qui est cohérent avec leur faible notoriété mais peut également s'expliquer par un usage plus occasionnel. Le secteur des services se caractérise par des niveaux d'utilisation généralement plus élevés, alors que l'agriculture reste le secteur le moins utilisateur, confirmant les tendances observées en matière de connaissance. Les évolutions par rapport à 2022 indiquent des progrès plus modestes en matière d'utilisation qu'en matière de connaissance.

Concernant la satisfaction des indépendants vis-à-vis des différents outils, ces derniers se montrent en majorité neutres ou satisfaits, notamment pour les outils comme MyMinfin et Biztax (respectivement 67% et 52% de satisfaction). Par contre, Eprocurement est l'outil le moins bien perçu, avec 24% d'insatisfaction.

En résumé

Du point de vue **des entreprises**, on observe une progression globale de la connaissance des plateformes numériques par rapport à 2022. e-Box Enterprise et MyMinFin atteignent des taux de notoriété proches de la saturation pour toutes les tailles d'entreprises. MyEnterprise bénéficie également d'une forte visibilité. Par contre, le taux d'utilisation est systématiquement inférieur au niveau de connaissance, particulièrement pour les outils les moins diffusés.

Du point de vue **des indépendants**, comme pour les entreprises, la connaissance des outils est plus élevée que leur utilisation réelle. MyMinFin et e-Box Enterprise sont les outils les mieux identifiés, quel que soit le secteur d'activité. La dynamique depuis 2022 montre une progression de la connaissance pour les outils déjà bien identifiés, plutôt qu'un rattrapage pour les outils moins connus.

7. Annexes

Annexe 1: définition des charges administratives par domaine réglementaire

Que faut-il entendre par charges administratives liées à la réglementation de l'emploi ?

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

- l'engagement et le licenciement de salariés,
- les quotas (stages, conventions premier emploi),
- les documents sociaux, les obligations liées à l'ensemble des conditions de travail (y compris les congés spéciaux tels que crédit-temps, congés parentaux, palliatifs, les restructurations...),
- 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.

Que faut-il entendre par charges administratives liées à la réglementation en matière d'environnement ?

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, pollution de l'eau et de l'air, respect des normes de qualité,
- de maniement de substances dangereuses, d'utilisation d'engrais,
- de traitement des déchets, de dépollution des sols,
- de traitements 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'impacts sur l'environnement,
- d'impôts et taxes environnementaux (déclaration, analyses et contentieux) ;
- de bruits – nuisances et normes.

Que faut-il entendre par charges administratives liées à la réglementation en matière de fiscalité?

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

- TVA (déclarations, relevés, listings, factures, journaux),
- Impôt des sociétés (déclarations, tableaux d'amortissement, demande de déduction pour investissement,...),
- Impôt des personnes physiques pour les indépendants (déclarations, tableaux, relevés, annexes...), de versements anticipés,
- Précompte immobilier (déclarations et fiches de revenus), de précompte mobilier sur dividendes et emprunts obligataires (déclarations, droit de timbre, autorisations, permis, brevet...),
- Droit d'apport,
- Droits de douane et accises,
- Impôts communaux et régionaux (taxe sur la force motrice,...),
- Taxes relatives aux véhicules (taxe de circulation, taxe de mise en circulation, eurovignette,...).

Annexe 2 : Les questionnaires

QUESTION DE RECHERCHE QUALITATIVE

Au cours des deux dernières années, les coûts administratifs liés à la conformité aux règlements pour mon entreprise (cochez seulement la case 1) ont été :

Hausse sensible	Hausse	Stagnation	Diminution	Diminution sensible
☐	☐	☐	☐	☐

Section A : QUALITE DES REGLEMENTATIONS ET DE LEUR APPLICATION

A1. Si on considère les réglementations en matière **d'emploi**, 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.	☐	☐	☐	☐	☐
Elles sont faciles à comprendre (<i>lisibilité et structure</i>)	☐	☐	☐	☐	☐
Leurs objectifs sont clairs. (<i>Pourquoi ces règlements?</i>)	☐	☐	☐	☐	☐
Elles sont suffisamment adaptées à toutes les situations. (<i>Caractère exécutoire dans la pratique</i>)	☐	☐	☐	☐	☐
Elles sont portées à votre connaissance en temps utile pour vous y conformer.	☐	☐	☐	☐	☐
Elles sont cohérentes les unes par rapport aux autres. (<i>Cohérence entre les règlements</i>)	☐	☐	☐	☐	☐
Elles s'accompagnent d'une information adéquate et	☐	☐	☐	☐	☐

suffisante. (*communication, interprétation et soutien*)

A2. Dans vos contacts avec l'administration concernant la réglementation en **matière d'emploi**, 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.	☐	☐	☐	☐	☐
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.	☐	☐	☐	☐	☐

SECTION B : EVOLUTION DES REGLEMENTATIONS ET DE LEUR APPLICATION

B1. Bénéficiez-vous et appréciez-vous les outils digitaux suivants ? (Ne cochez qu'une case par ligne)

	Je suis ...				
	Inconnu	Non utilisé	Mécontent	Neutre	Satisfait
e-Box Entreprise	☐	☐	☐	☐	☐
MyMinfin	☐	☐	☐	☐	☐
MyEnterprise	☐	☐	☐	☐	☐
Biztax	☐	☐	☐	☐	☐
e-Procurement	☐	☐	☐	☐	☐

Mercurius (Facturation électronique)	☐	☐	☐	☐	☐
Hermes (Facturation électronique)	☐	☐	☐	☐	☐

B2. A votre avis, comment les coûts administratifs liés au respect des réglementations dans les domaines suivants ont-ils évolué au cours des deux dernières années ? (Ne cochez qu'une case par ligne)

Réglementation	Hausse sensible	Hausse	Stagnation	Diminution	Diminution sensible	Sans opinion
Fiscalité	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Environnement	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Emploi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Autres (>free field verschijnt)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Fin du questionnaire.

Merci de votre collaboration.

Pour toute information concernant cette enquête, prière de vous adresser à :

SPF BOSA

DG SD

WTC III, Boulevard Simon Bolivar 30/1

1000 Bruxelles

Annexe 3 : Satisfaction des outils numériques : tableaux

Satisfaction des entreprises par rapport aux outils (en %)

- Grandes entreprises**

OUTILS	NEUTRE	MÉCONTENT	SATISFAIT
EBOX	42	9	49
MYMINFIN	39	7	54
MYENTERPRISE	61	4	35
BIZTAX	48	6	46
EPROCUREMENT	66	7	28
MERCURIUS	60	7	33
HERMES	93	0	7

- Moyennes entreprises**

OUTILS	NEUTRE	MÉCONTENT	SATISFAIT
EBOX	31	9	60
MYMINFIN	27	6	67
MYENTERPRISE	45	4	50
BIZTAX	38	6	56
EPROCUREMENT	60	14	25
MERCURIUS	71	9	20
HERMES	86	10	4

- Petites entreprises**

OUTILS	NEUTRE	MÉCONTENT	SATISFAIT
EBOX	30	21	49
MYMINFIN	31	10	59
MYENTERPRISE	33	18	49
BIZTAX	38	14	48
EPROCUREMENT	37	24	39
MERCURIUS	38	14	48
HERMES	51	34	15

Satisfaction des indépendants par rapport aux outils (en%)

OUTILS	NEUTRE	MÉCONTENT	SATISFAIT
EBOX	40	10	50
MYMINFIN	29	4	67
MYENTERPRISE	40	18	42
BIZTAX	32	15	52
EPROCUREMENT	53	24	23
MERCURIUS	63	3	34
HERMES	68	4	28