



Standard Cost Model (SCM)

Application de la méthodologie SCM
aux lois sur les aides à l'expansion
économique

Petites primes (« Lois d'expa 2 »)

*Primes aux services de conseil
Primes pour la création d'un site e-business
Primes RENTIC*

Rapport final

30 Septembre 2011

Table des matières

1	INTRODUCTION.....	6
2	CALENDRIER DU DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE.....	7
3	DÉFINITION DU PÉRIMÈTRE.....	8
3.1	PÉRIMÈTRE EN TERMES DE LOIS CONCERNÉES.....	8
3.1.1	Textes légaux.....	8
3.1.2	Description succincte des primes.....	8
3.2	PÉRIMÈTRE EN TERMES D'ACTEURS CONSIDÉRÉS.....	10
3.3	PÉRIMÈTRE EN TERMES D'OBLIGATIONS ET ACTIVITÉS.....	12
3.3.1	Procédure relative à l'octroi de la prime aux services de conseil.....	13
3.3.2	Procédure relative à l'octroi des primes e-business « création d'un site » et « recours à un RENTIC ».....	20
4	COLLECTE DES PARAMÈTRES.....	27
4.1	Collecte des paramètres T & P.....	27
4.1.1	Paramètre temps.....	27
4.1.2	Paramètre prix.....	29
4.2	Collecte des paramètres Q & F.....	32
4.2.1	Paramètre Q.....	32
4.2.2	Paramètre F.....	33
4.3	Estimation des 'petits frais'.....	34
5	RÉSULTATS.....	35
5.1	Point de départ : La situation actuelle.....	35
5.1.1	Éléments qualitatifs d'appréciation de la situation actuelle.....	35
5.1.2	Résumé des charges administratives.....	48
5.1.3	Éléments qualitatifs sur les « irritations ».....	58
5.2	Situation optimisée : Après réduction des charges administratives.....	73
5.2.1	Pistes possibles de simplification.....	73
5.2.2	Résumé des gains de charges administratives.....	101
5.3	Plan d'action pour l'administration.....	114
5.3.1	Plan d'action pour la prime aux services de conseil.....	114
5.3.2	Plan d'action pour les primes e-business.....	115
6	RÉCAPITULATIF POUR LES DEUX SCM RELATIFS AUX « LOIS D'EXPANSION ÉCONOMIQUE ».....	116
6.1	Charges liées à la situation actuelle et à la situation optimisée.....	116
6.2	Comparaison des gains par prime.....	117
6.3	Importance des axes de simplification par prime.....	119
	ANNEXES.....	121
	Annexe 1 - Le modèle SCM : Roadmap et liste des feuilles excel.....	121

Acronymes

ASA :	Agence de Simplification Administrative
ASBL :	Association sans but lucratif
AGW :	Arrêté du Gouvernement wallon
AWT :	Agence wallonne des télécommunications
AWEX :	Agence wallonne à l'exportation et aux investissements étrangers
BCE :	Banque Carrefour des Entreprises
BCSS :	Banque Carrefour de la Sécurité Sociale
BNB :	Banque Nationale de Belgique
CESRW :	Conseil économique et social de la Région wallonne
DG :	Diagnostic global
DGO6 :	Direction Générale Opérationnelle 6
FAQ :	Foire Aux Questions
OIP :	Organisme d'intérêt public
RN :	Registre National
TIC :	Technologies de l'information et de la communication
UCM :	Union des classes moyennes

Liste des tables

Table 1 - Calendrier du déroulement de l'étude	7
Table 2- Règles en vigueur concernant le montant pour chacune des primes.....	9
Table 3- Importance des primes aux services de conseil	11
Table 4- Importance des primes aux services de conseil	12
Table 5- Obligation 1: liste des tâches, fréquence en fonction du type d'action	15
Table 6 - Obligation 2: liste des tâches, fréquence en fonction du type d'action	16
Table 7 - Obligation 3 : liste des tâches, fréquence en fonction du type d'action	18
Table 8- Obligation 6 : liste des tâches, fréquence en fonction du type d'action	18
Table 9- Obligation 5 : liste des tâches, fréquence en fonction du type d'action	19
Table 10 - Obligation 1' : liste des tâches, fréquence pour les deux primes e-business	22
Table 11 - Obligation 2' : liste des tâches, fréquence pour les deux primes e-business	23
Table 12- Obligation 3'a : liste des tâches, fréquence pour les primes pour la « création d'un site e-business »	25
Table 13- Obligation 3'b : liste des tâches, fréquence pour les primes pour le « recours à un RENTIC »	26
Table 14- Profil de l'échantillon d'entreprises sélectionnées pour l'enquête	28
Table 15- Nombre de répondants par catégorie	29
Table 16- Catégories de tarifs ASA.....	30
Table 17- Temps et tarifs utilisés dans la valorisation de l'intervention du consultant	32
Table 18 - Estimation moyenne annuelle des quantités	33
Table 19- Estimation du nombre moyen de pages des documents à envoyer	34
Table 20 - Avantages et inconvénients des systèmes de back-office	43
Table 21 - Situation actuelle des charges administratives annuelles - prime aux services de conseil	50
Table 22 - Résumé du total des charges administratives et répartition par type d'action.....	51
Table 23 - Poids de l'obligation 2 dans le total des charges administratives.....	51
Table 24 - Poids de l'obligation 4 dans le total des charges administratives.....	52
Table 25 - Estimation par dossier de la charge administrative, du montant de l'aide et du ratio (situation actuelle)	53
Table 26 - Estimation par dossier de la charge administrative liée à la remise des rapports de fin de mission.....	54
Table 27 - Situation actuelle des charges administratives annuelles - primes e-business.....	55
Table 28- Résumé du total des charges administratives et répartition par type de prime	56
Table 29 - Résumé du poids des 2 parties de la procédure dans le total des charges administratives	57
Table 30 - Estimation par dossier de la charge administrative, du montant total de l'aide et du ratio (situation actuelle)	57
Table 31 - Données collectées alors qu'existantes auprès de sources authentiques (existantes ou potentielles) ou au sein d'autres administrations.....	61
Table 32 - Données collectées alors qu'existantes auprès de sources authentiques (existantes ou potentielles) ou au sein d'autres administrations.....	67

Table 33 – Délais légaux de traitement des dossiers pour les primes e-business.....	70
Table 34 – Sources d’irritation et simplifications - Prime aux services de conseil	74
Table 35 – Sources d’irritation et simplifications - Primes e-business	75
Table 36 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 1 »	79
Table 37 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 2 »	82
Table 38 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 3 »	87
Table 39 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 4 »	88
Table 40 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 1 »	92
Table 41 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 2 »	95
Table 42 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 3 »	97
Table 43 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 4 »	100
Table 44 – Gains associés aux simplifications pour la prime aux services de conseil	101
Table 45 – Situation optimisée des charges administratives pour la prime aux services de conseil	103
Table 46 – Estimation par dossier de la charge administrative, du montant de l’aide et du ratio (situation optimisée).....	104
Table 47 – Estimation sur base annuelle des gains de charges administratives relatifs à des simplifications entre 2007 et 2011.....	105
Table 48 – Estimation de l’impact total des simplifications passées et futures.	106
Table 49 – Gains associés aux simplifications pour les primes e-business.....	108
Table 50 – Situation optimisée des charges administratives pour les primes e-business	110
Table 51 – Estimation par dossier de la charge administrative, du montant de l’aide et du ratio (situation optimisée).....	111
Table 52 – Estimation sur base annuelle des gains de charges administratives relatifs à des simplifications entre 2007 et 2011.....	112
Table 53 – Estimation de l’impact total des simplifications passées et futures.	113
Table 54 – Liste des actions à entreprendre par l’administration, classées en fonction de leur faisabilité.....	114
Table 55 – Liste des actions à entreprendre par l’administration, classées en fonction de leur faisabilité.....	115
Table 56 – Tableau récapitulatif pour l’ensemble des primes étudiées dans les SCM « Lois d’expa 1 et 2 » : Situation actuelle	116
Table 57 – Tableau récapitulatif pour l’ensemble des primes étudiées dans les SCM « Lois d’expa 1 et 2 » : Situation optimisée	117
Table 58 – Gains de charges administratives suite aux simplifications pour l’ensemble des primes étudiées dans les SCM « Lois d’expa 1 et 2 ».....	118
Table 59 – Importance des axes de simplification pour chaque prime étudiées dans les SCM « Lois d’expa 1 et 2 ».....	119

1 INTRODUCTION

Dans sa Déclaration de politique régionale pour la législature 2009-2014, le gouvernement de la Région wallonne prévoit l'évaluation des régimes d'aides aux entreprises. Cette réflexion globale sur la modification éventuelle (« réforme ») des régimes d'aides aux entreprises est pilotée par le Conseil économique et social de la Région wallonne (CESRW). Un des aspects de cette évaluation concerne les charges administratives associées aux démarches effectuées par les entreprises en vue de bénéficier de différentes primes. Après avoir étudié les charges administratives résultant des demandes de primes à l'investissement et de primes pour la protection de l'environnement et l'utilisation durable de l'énergie¹, il a été décidé de poursuivre la réflexion en examinant les charges administratives relatives aux primes aux services de conseil, primes pour la création d'un site e-business et primes pour le recours aux services d'un RENTIC².

Le Commissariat EASI-WAL de la Région wallonne a chargé la société VAN DIJK MANAGEMENT CONSULTANTS (VDMC) d'évaluer ces charges administratives. Cette évaluation fait partie d'un ensemble d'évaluations visant à réduire les charges administratives de 25% d'ici 2012 en Région wallonne.

En général, les charges administratives sont définies comme les coûts encourus par les entreprises, le secteur non-marchand, les autorités publiques et les citoyens pour satisfaire aux obligations légales de fournir des informations, sur leurs activités ou leur production, soit aux autorités publiques soit à des entités privées.

La méthode utilisée en vue de mesurer les charges administratives actuelles et les gains possibles de simplification est la méthode du Standard Cost Model (SCM). Pour plus de détails sur les principes de cette méthode, nous renvoyons au guide Standard Cost Model développé par EASI-WAL et disponible sur leur site Internet (http://easi.wallonie.be/easi/presse_fr/index.html?LANG=fr).

Le présent rapport s'accompagne d'un modèle Excel présentant l'ensemble des inputs collectés (y compris les paramètres de simplification), des calculs effectués et des résultats obtenus. Ce modèle forme un tout autonome et intègre les explications nécessaires en vue de la compréhension des obligations et des tâches, les hypothèses prises et les sources d'information. Le 'roadmap' du modèle ainsi que la liste des feuilles 'Excel' le constituant sont présentés en annexe 1.

Les résultats du modèle relatifs à la situation actuelle et à la situation optimisée sont exposés dans le présent rapport. Ces informations quantitatives sont également complétées par une série d'informations qualitatives visant à présenter les sources principales d'irritation, les détails des simplifications possibles, l'impact de ces simplifications sur l'administration et la faisabilité de leur mise en œuvre.

¹ Le rapport final relatif à ce premier SCM sur les lois d'expansion économique est disponible sur le site Internet d'Easi-wal à l'adresse suivante
http://easi.wallonie.be/servlet/Repository/SCM_Lois_d'expa_Rapport_final_janvier_2001.pdf?IDR=10617

² Le RENTIC est le responsable d'un projet d'intégration de l'e-business dans une entreprise.

2 CALENDRIER DU DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE

L'étude a démarré lors de la réunion de lancement du 27 avril 2011 pour se terminer lors de l'envoi des versions finales du rapport et du modèle après la réunion de présentation des résultats le 8 septembre 2011. L'étude s'est déroulée selon le calendrier suivant.

Table 1 - Calendrier du déroulement de l'étude

Date	Description
27/04/2011	Réunion de lancement du projet
04/05/2011 et 11/05/2011	Réunion de travail à la DGO6 en vue de clarifier les procédures associées aux 3 types de primes et de comprendre les changements ayant eu lieu (du point de vue législatif et en rapport avec formulaires) depuis 2007.
Mai 2011	Définition du périmètre provisoire du SCM ; Identification des obligations et des tâches dans la législation ;
	Intégration des obligations et des tâches dans le modèle (description et paramètre 'Fréquence') et validation auprès de la DGO6
	Identification des besoins (statistiques) en vue de modéliser le paramètre 'Quantité' et soumission d'une requête auprès de la DGO6
Début juin	Réception des statistiques de la part de la DGO6 et dernières clarifications par rapport à celles-ci par téléphone
08/06/2011	Réception de la liste des sociétés à contacter (distinction entre les primes aux services de conseil et les primes e-business)
10/06/2011	Envoi du questionnaire d'un questionnaire papier aux 76 entreprises reprises dans la liste reçues
23-28/06/2011	Interviews téléphoniques d'entreprises parmi la liste reçue ainsi que de consultants
24/06/2011	Interview de l'Agence wallonne des télécommunications (AWT)
28-30/06/2011	Encodage des estimations des paramètres, calcul des charges actuelles et analyse des possibilités de simplification
04/07/2011	Envoi du rapport intermédiaire au Comité de pilotage en vue de la réunion intermédiaire
06/07/2011	Réunion intermédiaire : présentation des résultats de la situation actuelle, des sources d'irritation et des possibilités de simplification
15/07/2011	Validation des paramètres et des possibilités de simplification auprès du Comité de Pilotage après la réunion intermédiaire
18/07/2011	Interview à l'Union des classes moyennes (UCM)
30/07/2011	Clôture de l'enquête auprès des entreprises
Mi-juillet- mi-août	Paramétrisation des possibilités de simplification ; Modélisation des possibilités de simplification et calcul des charges administratives optimisées; Rédaction du rapport final (version 1)
08/09/2011	Présentation des résultats au Comité de Pilotage lors de la réunion finale
2 semaines après la réunion finale	Réception des commentaires du Comité de pilotage sur le rapport
30/09/2011	Envoi des versions finales du rapport et du modèle

3 DÉFINITION DU PÉRIMÈTRE

La définition du périmètre concerne la législation, les acteurs considérés, ainsi que les obligations d'information et les tâches qui entraînent des charges administratives dans le SCM propre aux lois d'expansion économique pour les primes aux services de conseil, primes pour la création d'un site e-business et primes pour le recours aux services d'un RENTIC.

3.1 PERIMETRE EN TERMES DE LOIS CONCERNEES

3.1.1 TEXTES LÉGAUX

Les textes légaux considérés dans le cadre de ce SCM sur les lois d'expansion économique sont d'une part les décrets suivants :

- Décret du 11 mars 2004 relatif aux incitants régionaux en faveur des petites et moyennes entreprises ;
- Décret du 11 juillet 2002 relatif à l'octroi d'une prime à l'intégration de l'e-business dans les petites et moyennes entreprises.

D'autre part les arrêtés d'exécution suivants ainsi que leurs modifications :

- Arrêté du Gouvernement wallon du 6 mai 2004 portant exécution du décret du 11 mars 2004 relatif aux incitants régionaux en faveur des petites et moyennes entreprises ;
- Arrêté du Gouvernement wallon du 11 septembre 2002 relatif à l'octroi d'une prime aux entreprises qui créent un site e-business ;
- Arrêté du Gouvernement wallon du 11 septembre 2002 relatif à l'octroi d'une prime aux entreprises ayant recours aux services d'un RENTIC.

Notons que les obligations d'information découlant des textes ci-dessus sont, en termes de grandes étapes, relativement similaires pour les différents types de prime considérés. Il a donc été décidé d'évaluer les charges administratives relatives à celles-ci au sein d'une seule étude SCM. Cependant, tout au long du rapport, une distinction sera faite entre les primes aux services de conseil d'une part et les primes pour la création d'un site e-business et pour le recours à un RENTIC d'autre part. Ceci se justifie par des différences significatives au niveau des procédures détaillées (voir section 3.3), des systèmes de back-office utilisés par l'administration (voir section 5.1.1.c) et de l'évaluation différente de la situation actuelle réalisée par les bénéficiaires (voir section 5.1.3).

3.1.2 DESCRIPTION SUCCINCTE DES PRIMES

La *prime aux services de conseil* permet aux entreprises de moins de 100 travailleurs de s'adjoindre les services d'un consultant externe afin de les aider dans plusieurs aspects de leur gestion. Cette prime concerne trois types de mission :

- les actions urgentes destinées à résoudre des problèmes ponctuels urgents. La mission peut alors aborder des aspects de gestion financière et de transmission de l'entreprise ;
- les actions ciblées permettant de répondre à des besoins spécifiques et identifiés. La mission se concentre sur la qualité des produits, les normes

- de sécurité ou les stratégies de développement durable (domaines Gestion de la Qualité (GQ), sécurité (VCA³) et Gestion de l'Environnement (GE)) ;
- les autres actions qui sont des actions mises en lumière lors d'une étude préalable⁴ dans l'entreprise et qui peuvent couvrir l'ensemble des domaines de gestion de l'entreprise tels que par exemple la gestion financière, la gestion commerciale, la politique industrielle, la gestion de la qualité, la gestion environnementale, l'organisation et le management, l'informatique, et la transmission d'entreprise.

Les deux autres primes visent à favoriser l'intégration de l'e-business dans les petites et moyennes entreprises (PME). L'e-business, en permettant l'échange et la mise en réseau d'informations, l'intégration des procédures, la gestion des contacts, etc. devrait mener à d'importants gains de temps et d'argent pour l'entreprise.

La *prime pour la création d'un site e-business* est destinée à aider les entreprises à concevoir et mettre en place un site Web orienté e-business permettant par exemple la vente en ligne de produits à d'autres entreprises ou directement aux clients finaux, ou l'échange d'informations entre entreprises.

La *prime pour le recours aux services d'un RENTIC* permet quant à elle à une entreprise de bénéficier des conseils et de l'expérience d'un professionnel de l'e-business qui pourra l'aider à définir ses besoins, trouver une solution et concevoir les projets. Le RENTIC pourra également apporter son aide pour remédier au mieux aux changements organisationnels induits par l'intégration de l'e-business dans la structure de la société.

Dans le cas des trois primes considérées dans ce SCM, la Région wallonne intervient pour une partie des frais encourus par l'entreprise dans la réalisation de son projet, à concurrence d'un montant maximum fixé par la loi. Le tableau ci-dessous résume les règles qui sont d'application pour chacune des primes.

Table 2- Règles en vigueur concernant le montant pour chacune des primes

Prime	Description de l'aide	Montants min - max
Prime aux services de conseil	50% de max 620€ HTVA par jour et 12.500€ HTVA par demande	Fourchette théorique : 1€* - 12.500€
Prime pour le recours aux services d'un RENTIC	Max 5.000€ HTVA par mois (limité à 80% des honoraires) pendant min 3 mois et max 1 an	Fourchette : 15.000€ - 60.000€
Prime pour la création d'un site e-business	50% des dépenses consenties qui s'élèvent au minimum à 5.000€ HTVA avec un plafond pour la prime de 15.000€	Fourchette : 2.500€ - 15.000€

* Ce montant minimal dépend du tarif journalier demandé par le consultant. 1€ est donc un montant purement théorique.

³ Abréviation en néerlandais pour « Veiligheid Checklist voor Aannemers ».

⁴ Cette étude préalable porte la dénomination officielle de « *Diagnostic global* » ou « DG ».

3.2 PERIMETRE EN TERMES D'ACTEURS CONSIDERES

Le présent rapport concerne, au travers du SCM qui lui est associé, l'évaluation des charges administratives encourues par les *entreprises* qui désirent bénéficier, dans le cadre des lois d'expansion économique, des primes de la Région wallonne pour le recours aux services de conseil ou pour l'intégration de l'e-business dans les PME (création d'un site ou recours à un RENTIC). Il importe de souligner qu'il ne considère pas les charges administratives incombant à l'administration qui traite les dossiers (par exemple la Direction générale de l'économie, de l'emploi et de la recherche⁵).

Le public-cible des trois primes considérées dans cet exercice est limité aux petites et moyennes entreprises. Ce SCM se concentrera donc sur les charges administratives encourues par les PME désireuses d'obtenir une des aides mentionnées.

A ce stade, il est important de préciser que les primes aux services de conseil et pour le recours à un RENTIC sont des primes visant à aider financièrement les entreprises à recourir aux services de consultants professionnels qui pourront les assister dans la résolution de problèmes de gestion de l'entreprise (primes aux services de conseil) ou dans l'intégration de l'e-business (primes pour le recours à un RENTIC). Notons que dans le cas de la prime pour la création d'un site e-business, l'intervention d'un consultant n'est pas spécifiquement requise, l'entreprise peut en effet choisir de développer elle-même son site avec du personnel interne. Elle peut toutefois également recourir aux services d'un consultant.

Dans ce cadre, il a pu être constaté que les consultants qui réalisent les projets pour lesquels les entreprises peuvent bénéficier d'une prime de la Région wallonne peuvent aussi souvent apporter une aide importante dans l'accomplissement des tâches administratives qui incombent à l'entreprise demanderesse. Ils peuvent en particulier aider l'entreprise en remplissant le dossier de demande d'octroi de la prime afin de faciliter la tâche du chef d'entreprise ou d'augmenter les chances d'octroi par exemple. Ils sont également fréquemment impliqués dans la réalisation du rapport de fin de mission permettant la liquidation de l'aide.

Hypothèse sur la valorisation des prestations diverses des consultants

L'ensemble des tâches effectuées par les consultants sera valorisé dans le cadre de ce SCM en considérant le temps presté et en utilisant un tarif supérieur à celui utilisé lorsque la tâche est réalisée en interne⁶. Nous supposons en effet que ce « service » rendu par le consultant fait partie du « package » qui sera finalement facturé à l'entreprise pour l'ensemble des services prestés par le consultant.

⁵ Ci-après nommée DGO6.

⁶ Pour plus de détails sur la valorisation des tâches effectuées par les consultants, voir section 4.1.2.b.

Importance des primes aux services de conseil

Afin d'avoir une vue générale sur l'importance pour les PME de la prime aux services de conseil, la Table 3 ci-dessous présente pour les années 2008-2010⁷, le budget total ordonnancé⁸, la moyenne du montant liquidé pour un diagnostic global ainsi que leur nombre par année, et la moyenne du montant liquidé pour une mission spécialisée ainsi que leur nombre par année.

Table 3- Importance des primes aux services de conseil

	Budget total ordonnancé	Diagnostic global		spécialisée	
		Prime moyenne	Nombre par an	Prime moyenne	Nombre par an
2008	1.885.265 €	912 €	176	6.286 €	278
2009	2.134.778 €	916 €	138	5.955 €	339
2010	1.951.028 €	890 €	121	5.719 €	321
Moyenne	1.990.357 €	906 €	145	5.987 €	313

Le tableau ci-dessus nous permet donc de constater que les primes aux services de conseil représentent environ 2 millions d'euro par an pour un nombre total moyen de 458 dossiers liquidés - comprenant les liquidations de diagnostic global (étude préalable ou « DG ») et les liquidations de missions spécialisées⁹. Pour situer ce montant global, rappelons que le budget total des primes à l'investissement classiques, PME et grandes entreprises ensemble, se montait à environ 202 millions d'euro pour l'année 2009, et que celui des primes à l'investissement spécifiques pour la protection de l'environnement et l'utilisation durable de l'énergie était d'un peu moins de 30 millions d'euro.

Le montant moyen versé aux entreprises pour la première phase (DG) s'élève à ±900€ pour un nombre moyen de 145 DG par an, tandis que la prime moyenne reçue pour la seconde phase est de près de 6.000€ pour un nombre moyen de 313 missions spécialisées réalisées par an.

⁷ Il a été décidé de présenter les chiffres pour la période 2008-2010 parce qu'il s'agit du moment où la distinction entre les différents types d'action (urgente, ciblée et classique) a été introduite dans la législation (voir section 5.1.1a.1) et que les chiffres précédents pourraient donc être moins significatifs.

⁸ Le budget total ordonnancé est le budget total des primes pour lesquelles la phase de liquidation (y compris le traitement par l'administration) est terminée et qui ont été transmises au comptable de l'administration pour être liquidées. Il s'agit en d'autres mots des primes effectivement payées dans l'année en question.

⁹ La procédure d'octroi des primes de conseil est schématisée au début de la section 3.3.1.

Importance des primes e-business

La Table 4 ci-dessous permet de donner un aperçu global sur l'importance des primes e-business pour les PME. Elle présente pour les années 2007-2010¹⁰, distinctement pour les 2 primes e-business, le budget total ordonnancé, la prime moyenne par dossier ainsi que le nombre de dossier effectivement liquidés.

Table 4- Importance des primes aux services de conseil

	Sites e-business			RENTIC		
	Budget total ordonnancé	Prime moyenne par dossier	Nombre par an	Budget total ordonnancé	Prime moyenne par dossier	Nombre par an
2007	354.559 €	10.130 €	35	496.100 €	10.555 €	47
2008	552.462 €	8.632 €	64	536.783 €	11.183 €	48
2009	438.328 €	8.767 €	50	465.557 €	15.519 €	30
2010	590.690 €	9.845 €	60	707.313 €	12.195 €	58
Moyenne	484.010 €	9.176 €	52	551.438 €	12.363 €	46

En ce qui concerne la prime pour la création d'un site e-business, le budget moyen annuel se monte à plus ou moins 485.000€, pour une moyenne de 52 dossiers liquidés par an. Le montant moyen de la prime octroyée s'élève à environ 9.200€ par dossier.

Le budget annuel moyen consacré par la Région wallonne pour la prime RENTIC est d'un peu plus de 550.000€. Le nombre moyen de dossiers liquidés par an est de 46 et le montant de la prime moyenne attribuée pour un dossier est proche de 12.500€.

3.3 PERIMETRE EN TERMES D'OBLIGATIONS ET ACTIVITES

Le SCM considère plusieurs obligations qui peuvent être regroupées en trois grandes catégories:

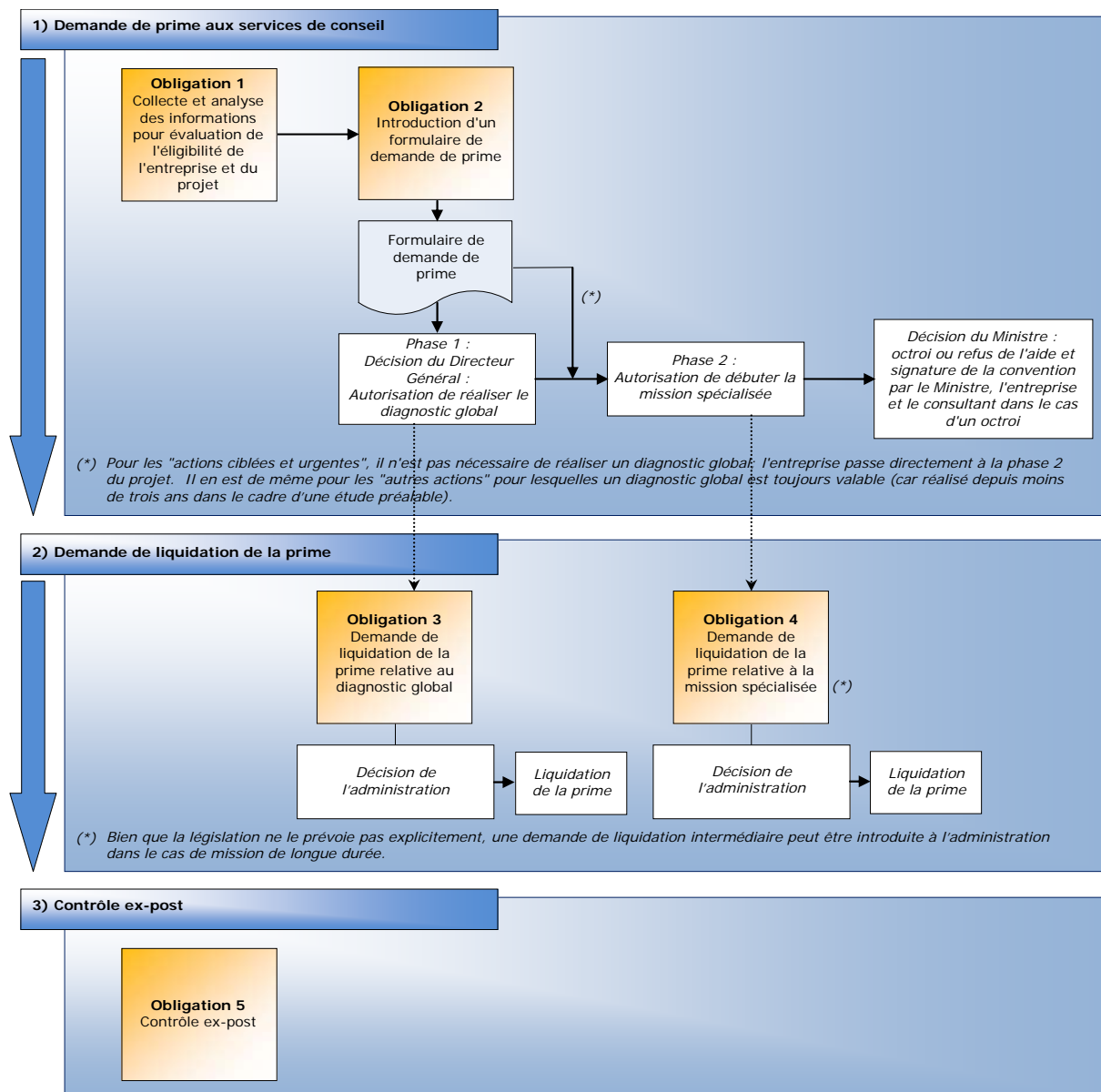
- Les obligations relatives à l'introduction de la demande;
- Les obligations liées à la demande de liquidation de la prime ;
- L'obligation relative aux contrôles ex-post.

Une distinction est faite entre la procédure à suivre pour l'octroi de la prime aux services de conseil d'une part et la procédure pour les primes e-business « création d'un site » et « recours à un RENTIC » d'autre part. A noter que pour les primes e-business, il n'y a pas de contrôle ex-post. Nous n'analyserons donc que les deux premières catégories ci-dessus - les obligations relatives à l'introduction de la demande et celles liées à la liquidation.

¹⁰ Il a été décidé de se concentrer pour les statistiques sur la période 2007-2010 car les statistiques antérieures sont moins fiables avant l'instauration du système CALIOPE en 2007.

3.3.1 PROCÉDURE RELATIVE À L'OCTROI DE LA PRIME AUX SERVICES DE CONSEIL

La procédure en vue de l'obtention d'une prime aux services de conseil a été divisée en 5 obligations principales comme l'illustre le schéma ci-dessous :



3.3.1.a OBLIGATIONS ET TÂCHES RELATIVES À L'INTRODUCTION DE LA DEMANDE

L'introduction d'une demande d'octroi de primes aux services de conseil se réalise en plusieurs étapes :

- 1) L'entreprise doit se renseigner sur les possibilités de primes qui pourraient lui être accordée (i.e. son éligibilité) et doit ensuite évaluer l'opportunité d'introduire ou non une demande pour un projet particulier (obligation 1).
- 2) Si le résultat est concluant, l'entreprise doit alors introduire un formulaire de demande de prime auprès de l'administration (obligation 2). Ce formulaire de 7 pages reprend tout d'abord des renseignements généraux d'identification de l'entreprise, puis une demande d'intervention où l'entreprise mentionne quel type de mission elle désire réaliser (urgente, ciblée ou autre) et dans quel(s) domaine(s) particulier(s). A cette étape il existe deux possibilités :
 - L'entreprise ne sait pas encore exactement quelle mission de conseil elle souhaite réaliser. La première phase est alors pour elle de demander via ce formulaire une prime pour l'aider à supporter les charges afférant à la réalisation par un consultant agréé d'une étude préalable (« *le diagnostic global* » ou « DG »). Dans les 30 jours, l'entreprise recevra alors une décision du Directeur Général quant à l'octroi d'une prime en vue de la réalisation du diagnostic global. Cette étude permettra d'aider le chef d'entreprise à déterminer dans quel(s) domaine(s) il est préférable de mener une ou des *mission(s) spécialisée(s)* pour répondre au mieux aux objectifs futurs de la société. Le rapport présenté par le consultant à l'issue de cette mission comprend des recommandations qui permettent au consultant choisi pour la seconde phase de rédiger une proposition de mission spécialisée pour la réalisation d'une étude plus complète lors d'une deuxième phase.
 - L'entreprise souhaite une prime pour mener une action « urgente ou ciblée » ou l'entreprise dispose d'un diagnostic global toujours valable (c'est-à-dire réalisé dans les trois ans maximum dans le cadre d'un dossier antérieur) et voudrait réaliser une (des) mission(s) prescrite(s) dans l'étude préalable. La société joint alors à son formulaire de demande une proposition de *mission spécialisée* et passe directement à la phase 2 du processus.

Une fois la proposition de *mission spécialisée* reçue par l'administration, cette dernière en accuse réception endéans les quinze jours et, si le dossier est complet, signale à l'entreprise une autorisation de démarrer la *mission spécialisée*. La décision finale du Ministre concernant l'octroi de la prime (confirmant l'autorisation de débiter donnée par l'administration) sera quant à elle envoyée dans les trente jours qui suivent la réception de proposition de *mission spécialisée*. Ce courrier sera également accompagné d'une convention qui devra être signée par l'entreprise et le consultant avant d'être retournée au Ministre qui la contresignera.

Les tables suivantes reprennent, pour chaque obligation, la liste des tâches avec mention de la fréquence de la tâche pour les deux types de procédure décrite ci-dessus.

Table 5- Obligation 1: liste des tâches, fréquence en fonction du type d'action

Acteur concerné			Recours à des services de conseil	
			Fréquence	
			Action urgente, action ciblée et Diagnostic global toujours valide	Autre action
Description de l'obligation				
Obligation 1: Collecte et analyse des informations pour évaluer l'éligibilité de l'entreprise et du projet				
Entreprise	1.1	<i>Recherche et collecte d'informations sur les aides aux services de conseil, évaluation de l'éligibilité de l'entreprise et du projet</i>		
	1.1.1	<i>Consultation de brochures et sites internet</i>	1 fois	1 fois
	1.1.2	<i>Prise de renseignements auprès de l'administration ou consultant agréés, comptables, etc</i>	1 fois	1 fois

Table 6 – Obligation 2: liste des tâches, fréquence en fonction du type d'action

Acteur concerné	Description de l'obligation	Recours à des services de conseil		
		Fréquence		
		Action urgente, action ciblée et Diagnostic global toujours valide	Autre action	
Obligation 2: Introduction de la demande de prime				
Entreprise	2.1	Prise de connaissance de la procédure (notice explicative, contact avec l'administration)	1 fois	1 fois
Entreprise	2.2	Collecte et remplissage du formulaire hors annexes	1 fois	1 fois
Entreprise	2.3	Joindre les annexes	1 fois	1 fois
	2.3.1	Faire le test "Etes-vous une PME" et le joindre en annexe au formulaire	1 fois	1 fois
	2.3.2	Joindre la proposition de "mission spécialisée"	1 fois	
Entreprise	2.4	Envoi de la demande de prime		
	2.4.1	Par courrier	1 fois	1 fois
	2.4.2	Par voie électronique	1 fois	1 fois
Entreprise	2.5	Réception de l'accusé de réception reprenant le nom de l'agent en charge du dossier	1 fois	1 fois
Entreprise	2.6	Archivage de l'accusé de réception	1 fois	1 fois
Entreprise	2.7	Eventuelle demande de précisions de l'administration car le dossier est incomplet		
	2.7.1	Réception de la demande de renseignements complémentaires	1 fois	1 fois
	2.7.2	Collecte des informations manquantes	1 fois	1 fois
	2.7.3	Envoi des informations manquantes		
	2.7.3.1	Par courrier	1 fois	1 fois
	2.7.3.2	Par voie électronique	1 fois	1 fois
Entreprise	2.8	Réception de la décision concernant l'étude préalable par le Ministre		1 fois
	2.8.1	Décision d'octroi de la prime en vue de la réalisation d'une étude préalable de maximum 3 jours (diagnostic global)		1 fois
	2.8.2	Refus de l'octroi de la prime		1 fois
Entreprise	2.9	Collaboration à la réalisation de l'étude préalable (diagnostic global) avec le consultant		1 fois
Entreprise	2.10	Rédaction du rapport par le consultant sur base de la table des matières présentée dans la notice explicative p.7		1 fois
Entreprise	2.11	Envoi du rapport de l'étude préalable, de la facture du consultant et de la preuve de paiement du consultant pour la partie concernant le diagnostic		
	2.11.1	Par courrier		1 fois
	2.11.2	Par voie électronique		1 fois
Entreprise	2.12	Elaboration d'une proposition de mission spécialisée après le DG		1 fois
Entreprise	2.13	Envoi de la proposition de mission spécialisée après le DG		
	2.13.1	Par courrier		1 fois
	2.13.2	Par voie électronique		1 fois
Entreprise	2.14	Réception de la décision préalable de l'administration (autorisation de débiter) suite à la proposition de "mission spécialisée" introduite par l'entreprise	1 fois	1 fois
Entreprise	2.15	Réception de la décision finale d'octroi de la prime par le Ministre	1 fois	1 fois
	2.15.1	Notification de l'octroi de la prime, accompagné de la convention	1 fois	1 fois
	2.15.2	Notification du refus de l'octroi de la prime	1 fois	1 fois
Entreprise	2.16	Archivage de la notification	1 fois	1 fois
Entreprise	2.17	Signature de la convention	1 fois	1 fois
Entreprise	2.18	Envoi de la convention signée par l'entreprise et le(s) consultant(s) à l'administration	1 fois	1 fois

3.3.1.b OBLIGATIONS ET TÂCHES RELATIVES À LA DEMANDE DE LIQUIDATION DE LA PRIME

Etant donné que la prime peut être octroyée, selon les cas, en deux phases successives, il en va de même pour ce qui concerne la liquidation de cette prime.

- 1) La liquidation de la partie de la prime relative à l'étude préalable (obligation 3) ne nécessite pas que l'entreprise introduise une « demande de liquidation ». En effet, le rapport transmis à la fin de l'étude préalable (accompagné des pièces justificatives) enclenche automatiquement la procédure de liquidation de la prime. Toutefois, l'administration peut tout de même adresser à la société une demande de renseignements complémentaires après réception du rapport du consultant et avant d'entamer la procédure de liquidation.
- 2) La demande de liquidation de la partie de la prime relative à la mission spécialisée (obligation 4) a lieu lorsque la mission est entièrement terminée et que le consultant a rédigé le rapport final dans lequel il fait part de ces recommandations ainsi que des perspectives de mise en œuvre de celles-ci. L'entreprise peut alors introduire un dossier de demande de liquidation de la prime auprès de l'administration. Ce dossier comprend le rapport du consultant, les factures ainsi que les preuves de paiement. Il convient également de mentionner que, bien que la législation ne le prévoit pas explicitement, l'administration est d'accord de procéder à des liquidations partielles. Ces liquidations intermédiaires ont pour objectif d'éviter que les entreprises ne doivent faire face à des problèmes de trésorerie dans le cas de missions longues. Les documents à fournir à l'administration sont dans ce cas, un état d'avancement du projet, les copies des factures du consultant ainsi que les preuves de paiement de ces factures.

Notons qu'aucun contrôle sur place n'est prévu dans le cadre de la demande de liquidation, le contrôle effectué par l'administration se base uniquement sur les pièces fournies par l'entreprise.

Les tables suivantes reprennent la liste détaillée des tâches propres à ces obligations avec mention de la fréquence de la tâche.

Table 7 – Obligation 3 : liste des tâches, fréquence en fonction du type d'action

Acteur concerné	Description de l'obligation	Recours à des services de conseil	
		Fréquence	
		Action urgente, action ciblée et Diagnostic global toujours valide	Autre action
Obligation 3 : Demande de liquidation de la prime - partie relative à l'étude préalable (Diagnostic global)			
Entreprise	3.1	<i>Demande de précisions de l'administration sur le rapport de diagnostic global, la facture ou preuve de paiement (voir 2.11) pour permettre la liquidation</i>	1 fois
	3.1.1	<i>Réception de la demande d'informations complémentaires</i>	1 fois
	3.1.2	<i>Collecte des informations manquantes</i>	1 fois
	3.1.3	<i>Envoi des informations manquantes</i>	1 fois
	3.1.3.1	<i>Par courrier</i>	1 fois
	3.1.3.2	<i>Par voie électronique</i>	1 fois
Entreprise	3.2	<i>Reception de la lettre de l'administration annonçant le paiement de la prime</i>	1 fois
Entreprise	3.3	<i>Archivage de la lettre</i>	1 fois
Entreprise	3.4	<i>Reception du paiement</i>	1 fois
Entreprise	3.5	<i>Archivage du paiement</i>	1 fois

Table 8- Obligation 6 : liste des tâches, fréquence en fonction du type d'action

Acteur concerné	Description de l'obligation	Recours à des services de conseil	
		Fréquence	
		Action urgente, action ciblée et Diagnostic global toujours valide	Autre action
Obligation 4 : Demande de liquidation de la prime - partie relative à la mission spécialisée			
Entreprise	4.1	<i>Prise de connaissance de la procédure (lecture notice, contact administration, etc.)</i>	1 fois
Entreprise	4.2	<i>Demande de liquidation partielle de la prime</i>	
	4.2.1	<i>Rédaction de la demande de liquidation</i>	1 fois
	4.2.2	<i>Elaboration du rapport d'état d'avancement</i>	1 fois
	4.2.3	<i>Collecte des factures su consultants et des preuves de paiement</i>	1 fois
	4.2.4	<i>Envoi de la demande de liquidation partielle</i>	
	4.2.4.1	<i>Par courrier</i>	1 fois
	4.2.4.2	<i>Par voie électronique</i>	1 fois
Entreprise	4.3	<i>Rédaction du rapport à la fin de la mission indiquant les recommandations et les perspectives de mise en œuvre de celles-ci (table des matières du document dans la notice explicative p.9)+ collaboration pour relecture et signature du chef d'entreprise</i>	1 fois
Entreprise	4.4	<i>Rédaction de la lettre de demande de liquidation de la prime</i>	1 fois
Entreprise	4.5	<i>Collecte des factures détaillant les prestations du consultant ainsi que des preuves de paiement</i>	1 fois
Entreprise	4.6	<i>Envoi du rapport de fin de mission à l'administration accompagné d'une demande de liquidation de la prime, des factures détaillées du consultant ainsi que les preuves de paiement</i>	
	4.6.1	<i>Par courrier</i>	1 fois
	4.6.2	<i>Par voie électronique</i>	1 fois
Entreprise	4.7	<i>Demande de précisions de l'administration car le dossier est incomplet</i>	
	4.7.1	<i>Réception de la demande d'informations complémentaires</i>	1 fois
	4.7.2	<i>Collecte des informations manquantes</i>	1 fois
	4.7.3	<i>Envoi des informations manquantes</i>	1 fois
	4.7.3.1	<i>Par courrier</i>	1 fois
	4.7.3.2	<i>Par voie électronique</i>	1 fois
Entreprise	4.8	<i>Reception de la lettre de l'administration annonçant le paiement de la prime</i>	1 fois
Entreprise	4.9	<i>Archivage de la lettre</i>	1 fois
Entreprise	4.10	<i>Reception du paiement</i>	1 fois
Entreprise	4.11	<i>Archivage du paiement</i>	1 fois

3.3.1.c OBLIGATION ET TÂCHE RELATIVE AUX CONTRÔLES EX-POST

En ce qui concerne le contrôle ex-post, la législation ne prévoit pas de contrôle spécifique. Toutefois, la convention signée par les trois parties mentionne que « les agents de l'inspection économique et de la Direction des projets thématiques sont habilités à se rendre dans les entreprises ou chez les consultants afin de solliciter tout document administratif et comptable permettant de vérifier la réalité des prestations effectuées ». Ces contrôles, introduits en 2010, sont réalisés dans une mesure relativement faible (une trentaine par an) mais suffisante pour décourager les fraudeurs éventuels. Ils sont généralement effectués par l'inspection économique sur demande de la direction des projets thématique de la DGO6. Ils requièrent de la part de l'entreprise que celle-ci collabore avec les inspecteurs en leur fournissant les documents dont ils ont besoin.

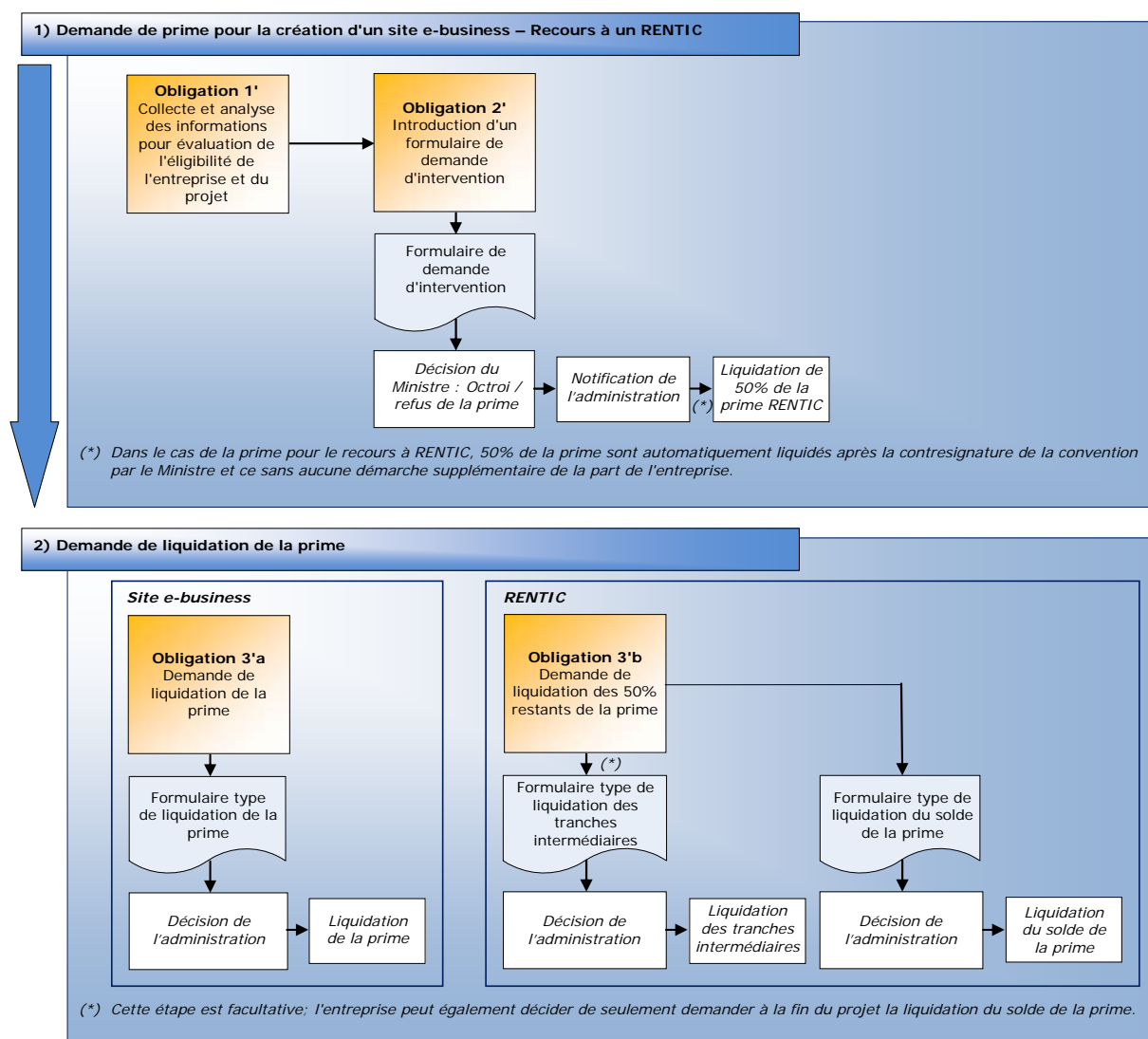
Table 9- Obligation 5 : liste des tâches, fréquence en fonction du type d'action

Acteur concerné	Description de l'obligation	Recours à des services de conseil		
		Fréquence		
		Action urgente, action ciblée et Diagnostic global toujours valide	Autre action	
Obligation 5 : Contrôles ex-post				
Entreprise	5.1	Coopération lors des contrôles menés par l'inspection économique	1 fois	1 fois

3.3.2 PROCÉDURE RELATIVE À L'OCTROI DES PRIMES E-BUSINESS « CRÉATION D'UN SITE » ET « RECOURS À UN RENTIC »

L'obtention d'une prime pour l'intégration de l'e-business dans une entreprise (création d'un site ou recours à un RENTIC) a été répartie en 3 obligations. Cette procédure ne comprend que deux étapes principales –la demande de la prime et sa liquidation. En effet, en dehors des contrôles administratifs réalisés sur bases des pièces justificatives fournies par la société en vue de la liquidation, il n'existe pas d'autre forme de contrôle ex-post après que la liquidation ait été effectuée.

Le schéma ci-dessous représente la procédure à suivre pour une société désireuse d'obtenir l'une de ces deux primes :



3.3.2.a OBLIGATIONS ET TÂCHES RELATIVES À L'INTRODUCTION DE LA DEMANDE

L'introduction de la demande de prime e-business comprend 2 étapes :

- 1) L'entreprise doit tout d'abord se renseigner sur les aides existantes et juger de son éligibilité ainsi que de celle de son projet e-business (obligation 1'). Elle consulte par exemple des sites Internet et prend contact avec l'administration ou d'autres organismes tels que par exemple l'Agence wallonne des télécommunications (AWT)¹¹.
- 2) Si la société juge intéressant d'introduire une demande de prime, elle doit alors compléter et retourner à l'administration un « *formulaire de demande d'intervention* » (obligation 2'). Bien que les formulaires pour les primes « création d'un site » et « recours à un RENTIC » ne soient pas identiques en tous points, ceux-ci sont de même taille et possèdent exactement la même structure. En effet, ils comprennent tous deux une première partie assez générale (identification de l'entreprise, activité et chiffre d'affaire), puis une partie sur la description du projet.

Pour ce qui est de la partie sur la description du projet, le formulaire requiert de joindre trois documents en annexe : « *la réflexion stratégique* », la description précise du projet de site ou le cahier des charges du RENTIC en fonction de la prime demandée, et le devis pour la réalisation du projet. Ces documents, et en particulier la réflexion stratégique, permettent à l'administration de s'assurer que l'entreprise a bien réfléchi avant de mettre en place un projet visant l'intégration de l'e-business dans la société et que la prime sera donc utilisée à bon escient. Le document « *réflexion stratégique quant à la mise en place d'un projet d'e-business* » disponible sur le site formulaire¹², a pour objectif de guider la réflexion au sein de l'entreprise afin mieux cerner les enjeux de l'intégration de l'e-business. Il doit permettre de mettre en place un projet qui soit vraiment adapté et s'assurer que la prime demandée vise à apporter un réel support dans l'établissement du projet. Ce document aide aussi la société de se poser les bonnes questions : à qui va profiter le projet ? Quels sont les impacts en termes organisationnels et techniques ? Il met également l'entreprise en garde sur le fait qu'il est nécessaire que celle-ci dispose de personnel qualifié afin de gérer le projet (ou qu'elle doit penser à un budget si elle préfère sous-traiter certains aspects). En d'autres termes, le document de réflexion stratégique doit être considéré comme une aide apportée à l'entreprise pour mettre en place un projet qui ait les plus grandes chances possibles d'être mené à bien. En effet, si la Région consacre un budget pour l'intégration de l'e-business dans les entreprises en subsidiant une partie des dépenses, il faut garder à l'esprit que l'entreprise consacre elle aussi en interne de l'argent et de l'énergie pour l'établissement du projet. Elle a donc tout intérêt à ce que le projet soit bien pensé dès le départ.

En ce qui concerne la suite de la procédure, une fois que le formulaire accompagné de ses annexes a bien été rempli et envoyé à l'administration, celle-ci en accuse réception dans les 5 jours en indiquant le nom de l'agent traitant. Le dossier est ensuite examiné par l'administration pour le point de vue administratif et par un expert, sur le plan technique, pour juger du contenu. La décision finale du Ministre

¹¹ Voir section 5.1.1.b pour plus de détail sur le rôle de l'AWT dans le dispositif e-business.

¹² Disponible sur le site formulaires de la Région wallonne à l'adresse suivante : http://formulaires.wallonie.be/p004387_107.jsp

quant à l'octroi ou non de la prime est finalement rendue au plus tard endéans les 60 jours qui suivent la réception de la demande¹³.

Dans le cas d'une prime pour le recours à un RENTIC, la décision favorable du Ministre donne lieu à l'envoi d'une convention tripartite qui sera signée par l'entreprise et le consultant avant d'être renvoyée au Ministre qui la contresignera. La décision d'octroi d'une prime RENTIC débouche également, sans démarche supplémentaire de la part de l'entreprise, sur la liquidation d'une première tranche de la prime équivalente à 50% du montant total de celle-ci.

Les tableaux ci-dessous présentent en détails pour les deux types de prime la liste des tâches associées à ces deux obligations ainsi qu'une indication de la fréquence à laquelle elles doivent être réalisées.

Table 10 - Obligation 1' : liste des tâches, fréquence pour les deux primes e-business

Acteur concerné	Description de l'obligation	Création site e-business	recours à un RENTIC
		Fréquence	Fréquence
Obligation 1' : Collecte et analyse des informations pour évaluer l'éligibilité de l'entreprise et du projet			
Entreprise	1'.1	<i>Recherche et collecte d'informations sur les aides e-business</i>	
	1'.1.1	<i>Consultation de brochures et sites internet</i>	1 fois
	1'.1.2	<i>Prise de renseignements après de l'administration et de l'AWT et de consultants</i>	1 fois

¹³ Notons que dans le cas où le dossier est incomplet et qu'une demande de renseignements complémentaires est formulée, la décision du Ministre sera donnée endéans les 60 jours qui suivent la réception du dossier complet.

Table 11 – Obligation 2' : liste des tâches, fréquence pour les deux primes e-business

Acteur concerné	Description de l'obligation	Création site e-business	recours à un RENTIC
		Fréquence	Fréquence
Obligation 2' : Introduction d'un formulaire de demande d'intervention			
Entreprise	2'.1 Compléter le formulaire de demande d'intervention		
	2'.1.1 Prise de connaissance du formulaire, lecture brochure si nécessaire et contact éventuel avec l'administration	1 fois	1 fois
	2'.1.2 Collecte et remplissage des informations générales (section 1 à 5)	1 fois	1 fois
	2'.1.3 Collecte et remplissage des informations destinées à la description du projet (section 6)		
	2'.1.3.1 Rédaction du "Document de réflexion stratégique"	1 fois	1 fois
	2'.1.3.2 Rédaction de l'exposé du projet sur base du document "Description d'un projet de site e-business"	1 fois	
	2'.1.3.3 Rédaction du cahier des charges de la mission confiée au RENTIC suivant le modèle disponible		1 fois
	2'.1.3.4 Rencontre avec un professionnel pour l'établissement du devis	1 fois	1 fois
	2'.1.4 Autres annexes		
	2'.1.4.1 Joindre les statuts de la société (pour les personnes morales)	1 fois	1 fois
	2'.1.4.2 Faire le test PME et joindre les résultats	1 fois	1 fois
Entreprise	2'.2 Envoi du formulaire de demande d'intervention		
	2'.2.1 Par courrier	1 fois	1 fois
	2'.2.2 Par voie électronique	1 fois	1 fois
Entreprise	2'.3 Accusé de réception (dans les 5 jours ouvrables)		
	2'.3.1 Réception de l'accusé de réception reprenant le nom de l'agent en charge du dossier	1 fois	1 fois
	2'.3.2 Archivage de l'accusé de réception	1 fois	1 fois
Entreprise	2'.4 Eventuelle demande de précisions de l'administration car le dossier est incomplet		
	2'.4.1 Réception de la demande de renseignements complémentaires	1 fois	1 fois
	2'.4.2 Collecte des informations manquantes	1 fois	1 fois
	2'.4.3 Envoi des informations manquantes		
	2'.4.3.1 Par courrier	1 fois	1 fois
	2'.4.3.2 Par voie électronique	1 fois	1 fois
Entreprise	2'.5 Réception de la lettre de bonne nouvelle du Ministre	1 fois	
Entreprise	2'.6 Réception du courrier de l'administration notifiant l'octroi/ le refus de l'aide à l'entreprise		
	2'.6.1 Réception de la décision chiffrée notifiant l'octroi de l'aide	1 fois	
	2'.6.2 Réception de la lettre recommandée notifiant le refus de l'aide assortie d'une possibilité de contreargumenter	1 fois	
Entreprise	2'.7 Contreargumentation de l'entreprise s'étant vu notifier un refus	1 fois	
Entreprise	2'.8 Réception de la proposition de convention envoyée par l'administration		1 fois
Entreprise	2'.9 Signature de la convention par l'entreprise et par la consultant		1 fois
Entreprise	2'.10 Envoi de la convention signée pour contre signature du Ministre		1 fois
Entreprise	2'.11 Réception du courrier de l'administration notifiant officiellement l'octroi/refus de l'aide		1 fois
	2'.11.1 Réception du courrier de l'administration reprenant la convention contresignée par le Ministre		1 fois
	2'.11.2 Réception de la lettre recommandée notifiant le refus de l'aide assortie d'une possibilité de contreargumenter		1 fois
Entreprise	2'.12 Contreargumentation de l'entreprise s'étant vu notifier un refus		1 fois
Entreprise	2'.13 Archivage de la notification	1 fois	1 fois

3.3.2.b OBLIGATIONS ET TÂCHES RELATIVES À LA DEMANDE DE LIQUIDATION DE LA PRIME

Il convient tout d'abord de signaler que les procédures de liquidation de la prime relatives à la « création d'un site e-business » et au « recours à un RENTIC » sont sensiblement différentes. En effet, en ce qui concerne la liquidation de la prime RENTIC, la première tranche de la prime est liquidée automatiquement après la contresignature par le Ministre compétent de la convention déjà signée par l'entreprise et le consultant, comme expliqué ci-dessus. La prime RENTIC peut ensuite être liquidée sur base trimestrielle à concurrence des 30% suivants de la prime, les 20% restants étant liquidés à la fin de la mission. La liquidation de la prime pour la « création d'un site e-business » est réalisée d'une seule traite, lorsque le projet est entièrement terminé.

Plus concrètement, pour obtenir la liquidation de la prime, il convient pour l'entreprise de suivre la procédure suivante :

- Dans le cas d'une prime pour la « création d'un site e-business », l'entreprise désireuse d'obtenir la liquidation de sa prime doit en faire la demande auprès de l'administration au plus tard 18 mois après la réception de la décision du Ministre (obligation 3'a). Pour ce faire, elle retourne un formulaire type (reçu en même temps que la décision d'octroi), la facture du consultant accompagnée de la preuve de paiement, le lien du site et les attestations de respect des législations sociales et fiscales. L'administration procède alors à un contrôle sur base des pièces justificatives fournies et de l'adresse URL du site¹⁴. Elle décide ensuite de la liquidation de la prime.
- En ce qui concerne la liquidation de la prime pour le « recours à un RENTIC », l'entreprise souhaitant la liquidation des 50% restant de la prime doit également en introduire la demande auprès de l'administration (obligation 3'b). Elle peut toutefois procéder de deux manières différentes : elle peut soit demander la liquidation de tranches intermédiaires à concurrence des 30% suivants de la prime et le solde (les 20% restants) lorsque la mission est entièrement réalisée, ou soit demander à la fin de la mission la liquidation des 50% restants en une seule fois. Pour ce qui concerne les tranches intermédiaires, une liquidation trimestrielle est possible. L'entreprise est alors amenée à remettre à l'administration le formulaire type de demande de liquidation de tranche intermédiaire (reçu en même temps que la convention). Cette demande de liquidation est accompagnée d'un rapport sur l'état d'avancement du projet, des factures intermédiaires, de leurs preuves de paiement, ainsi que d'un tableau Excel récapitulatif. Pour la liquidation du solde (qu'il y ait eu ou non liquidation de tranches intermédiaires), la société renvoie le formulaire type de

¹⁴ L'administration vérifie que le site fonctionne bien (en faisant par exemple des achats fictifs) et qu'il correspond bien aux critères minimaux inscrits dans la convention (par ex. site bilingue).

liquidation du solde reçu avec la convention, le rapport final¹⁵, les factures, les preuves de paiement, le tableau Excel récapitulatif ainsi que les attestations de respect des législations fiscales et sociales. L'administration procède alors à un contrôle sur base de ces pièces justificatives et décide de la liquidation du solde de la prime.

Table 12- Obligation 3'a : liste des tâches, fréquence pour les primes pour la « création d'un site e-business »

Acteur concerné	Description de l'obligation		Création site e-business
			Fréquence
Obligation 3'a : Liquidation de l'aide - création d'un site e-business			
Entreprise	3'a.1	<i>Prise de connaissance de la procédure (lecture notice, contact administration, etc.)</i>	1 fois
Entreprise	3'a.2	<i>Demande de liquidation de la prime</i>	
	3a'.2.1	<i>Collecte des factures détaillées reprenant les dépenses réalisées par l'entreprise pour la création du site e-business ainsi que les preuves de paiement et remplissage du tableau récapitulatif Excel</i>	1 fois
	3a'.2.2	<i>Remplissage de la déclaration de liquidation fournie par l'administration</i>	1 fois
	3a'.2.3	<i>Collecte de la preuve de respect des législation fiscales en matière de TVA (absence de dette)</i>	1 fois
	3a'.2.4	<i>Collecte de la preuve de respect des législation fiscales en matière de contributions directes (absence de dette)</i>	1 fois
	3a'.2.5	<i>Collecte de la preuve de respect des législation sociales (absence de dette envers l'ONSS)</i>	1 fois
	3a'.2.6	<i>Envoi de la demande de liquidation de la prime comprenant la déclaration, les attestations, les factures, l'adresse du site et le cas échéant un accès au site</i>	
	3a'.2.6.1	<i>Par courrier</i>	1 fois
	3a'.2.6.2	<i>Par voie électronique</i>	1 fois
Entreprise	3'a.3	<i>Demande de précisions de l'administration car le dossier est incomplet</i>	
	3'a.3.1	<i>Réception de la demande d'informations complémentaires</i>	1 fois
	3'a.3.2	<i>Collecte des informations manquantes</i>	1 fois
	3'a.3.3	<i>Envoi des informations manquantes</i>	
	3a'.3.3.1	<i>Par courrier</i>	1 fois
	3a'.3.3.2	<i>Par voie électronique</i>	1 fois
Entreprise	3'a.4	<i>Paiement de la prime</i>	
	3'a.4.1	<i>Reception de la lettre de l'administration annonçant le paiement de la prime</i>	1 fois
	3'a.4.2	<i>Archivage de la lettre</i>	1 fois
	3'a.4.3	<i>Reception du paiement</i>	1 fois
	3'a.4.4	<i>Archivage du paiement</i>	1 fois

¹⁵ Notons que depuis peu (1 ou 2 mois), l'administration a noté que les rapports de fin de mission sont souvent envoyés directement par le RENTIC à l'administration et ne passent donc plus par l'entreprise.

Table 13- Obligation 3'b : liste des tâches, fréquence pour les primes pour le « recours à un RENTIC »

Acteur concerné	Description de l'obligation		recours à un RENTIC
			Fréquence
Obligation 3'b : Liquidation de l'aide - recours à un RENTIC			
Entreprise	3'b.1	Prise de connaissance de la procédure (lecture notice, convention, contact administration, etc.)	1 fois
Entreprise	3'b.2	Reception du paiement de la première tranche de 50% de la prime après envoi de la convention	1 fois
Entreprise	3'b.3	Archivage du paiement	1 fois
Entreprise	3'b.4	Demande de liquidation des tranches intermédiaires de la prime	
	3'b.4.1	Remplissage la déclaration de liquidation fournie par l'administration pour les tranches intermédiaires	1 fois
	3'b.4.2	Collecte des factures détaillées des prestations du RENTIC ainsi que des preuves de paiement et remplissage du tableau récapitulatif Excel	3 fois max par projet
	3'b.4.3	Collaboration à l'élaboration du rapport d'état d'avancement du RENTIC	3 fois max par projet
	3'b.4.4	Envoi de la demande de liquidation des tranches trimestrielles accompagnée du rapport d'état d'avancement, des factures, preuves de paiement et du tableau récapitulatif	3 fois max par projet
	3'b.4.4.1	Par courrier	3 fois max par projet
	3'b.4.4.2	Par voie électronique	3 fois max par projet
Entreprise	3'b.5	Demande de précisions de l'administration car le dossier de liquidation est incomplet	3 fois max par projet
	3'b.5.1	Réception de la demande d'informations complémentaires	3 fois max par projet
	3'b.5.2	Collecte des informations manquantes	3 fois max par projet
	3'b.5.3	Envoi des informations manquantes	
	3'b.5.3.1	Par courrier	3 fois max par projet
	3'b.5.3.2	Par voie électronique	3 fois max par projet
Entreprise	3'b.6	Paiement des tranches intermédiaires	
	3'b.6.1	Réception des lettres de l'administration annonçant le paiement des tranches	3 fois max par projet
	3'b.6.2	Reception du paiement des tranches trimestrielles	3 fois max par projet
	3'b.6.3	Archivage du paiement des tranches trimestrielles	3 fois max par projet
Entreprise	3'b.7	Demande de liquidation du solde de la prime	
	3'b.7.1	Remplissage de la demande de liquidation du solde de la prime	1 fois
	3'b.7.2	Rédaction du rapport de fin de mission (écrit par consultant+ relecture et signature du client)	1 fois
	3'b.7.3	Collecte de la preuve de respect des législations fiscales en matière de TVA (absence de dette)	1 fois
	3'b.7.4	Collecte de la preuve de respect des législations fiscales en matière de contributions directes (absence de dette)	1 fois
	3'b.7.5	Collecte de la preuve de respect des législations sociales (absence de dette envers l'ONSS)	1 fois
	3'b.7.6	Collecte des factures détaillées des prestations du RENTIC ainsi que des preuves de paiement et remplissage du tableau récapitulatif Excel	1 fois
	3'b.7.7	Envoi de la demande de liquidation du solde de la prime, des factures détaillées du consultant, des preuves de paiement, du tableau récapitulatif, des attestations et du rapport final	
	3'b.7.7.1	Par courrier	1 fois
	3'b.7.7.2	Par voie électronique	1 fois
Entreprise	3'b.8	Demande de précisions de l'administration car le dossier de liquidation est incomplet	1 fois
	3'b.8.1	Réception de la demande d'informations complémentaires	1 fois
	3'b.8.2	Collecte des informations manquantes	1 fois
	3'b.8.3	Envoi des informations manquantes	
	3'b.8.3.1	Par courrier	1 fois
	3'b.8.3.2	Par voie électronique	1 fois
Entreprise	3'b.9	Paiement du solde de la prime	
	3'b.9.1	Réception de la lettre de l'administration notifiant le paiement du solde de la prime	1 fois
	3'b.9.2	Archivage de la lettre	1 fois
	3'b.9.3	Reception du paiement	1 fois
	3'b.9.4	Archivage du paiement	1 fois

4 COLLECTE DES PARAMÈTRES

4.1 COLLECTE DES PARAMÈTRES T & P

4.1.1 PARAMÈTRE TEMPS

Pour chacune des tâches présentées plus haut au point 3.3, les valeurs du paramètre temps ont été estimées soit sur base des données collectées par l'Agence pour la Simplification Administrative (ASA), soit par le biais d'une enquête spécifique avec suivi téléphonique réalisée auprès d'entreprises qui ont bénéficié de ces trois types de primes. Notons que certaines données avaient également déjà été collectées précédemment lors de la réalisation en 2010 d'un SCM consacré aux aides à l'expansion économique pour les primes à l'investissement classiques ou spécifiques pour la protection de l'environnement ou l'utilisation durable de l'énergie¹⁶.

Les données disponibles auprès de l'ASA concernent principalement des tâches relatives à l'envoi, la réception et l'archivage de documents. Elles sont rassemblées dans la feuille 'Annexe 1 - Temps et frais standard' du modèle.

Les paramètres « temps » collectés par le biais de l'enquête réfèrent généralement à des actions très spécifiques du dispositif d'octroi de primes conseil ou e-business par la Région wallonne. Il s'agit par exemple du temps nécessaire au remplissage du formulaire de « Demande d'intervention », ou celui nécessaire à la collecte des différentes pièces justificatives pour demander la liquidation de l'aide. Les valeurs indiquées en couleur « vert » dans la feuille 'Paramètres' du modèle Excel découlent directement des valeurs fournies par les entreprises consultées.

Lorsqu'aucune indication du temps nécessaire à l'accomplissement d'une tâche n'était disponible (tant auprès de l'ASA que des entreprises de l'échantillon interrogé), le consultant a procédé à une estimation de bon sens basée par exemple sur l'ampleur de l'information à fournir ou sur le temps nécessaire à la réalisation d'une tâche similaire pour un autre type de prime¹⁷. Ces paramètres apparaissent en couleur « bleu » dans le modèle Excel relatif au présent SCM. Il s'agit de chiffres arrondis afin ne pas donner l'impression qu'ils ont une valeur scientifique.

¹⁶ Disponible sur le site Internet d'Easi-wal à l'adresse suivante
http://easi.wallonie.be/servlet/Repository/SCM_Lois_d'expa_Rapport_final_janvier_2001.pdf?IDR=10617

¹⁷ La source de l'estimation réalisée par le consultant est toujours indiquée dans le modèle Excel, en commentaire de la cellule concernée.

Note méthodologique concernant l'échantillonnage :

Les membres des publics-cibles sélectionnés pour participer à l'estimation des paramètres temps, ont été choisis de manière à former un échantillon le plus représentatif possible de la réalité en termes par exemple de couverture géographique, d'expérience de la mesure analysée ou de taille. Toutefois, les taux de réponse à une enquête particulière pour un SCM spécifique peuvent différer d'un secteur à l'autre de sorte que le total des réponses obtenues n'est plus nécessairement exactement aussi représentatif que souhaité au départ.

Etant donné l'objectif poursuivi par le SCM ; ceci ne constitue pourtant pas un problème. Effectivement, soulignons que cet objectif n'est pas de donner une mesure exacte de la charge administrative d'un dispositif législatif, mais de donner une mesure indicative à un moment donné et de la comparer avec une mesure indicative, mais calculée sur la même base de travail, de ce même dispositif avec la prise en compte de l'impact des simplifications administratives. L'important est donc la diminution relative des charges administratives plutôt que le calcul exact de ces charges.

Il importe également de noter que les estimations des paramètres reprises dans le modèle et basées sur les réponses à l'enquête sont fort dépendantes des répondants. C'est pourquoi un travail d'exclusion des valeurs extrêmes est auparavant pratiqué par le consultant au niveau des « inputs unitaires » et qu'une vérification postérieure au niveau des résultats globaux (« inputs unitaires multipliés par les volumes ») est également réalisée pour permettre d'exclure des valeurs qui sembleraient tout à fait improbables. Ces vérifications se font par exemple par prise de contact téléphonique.

Etant donné que la plus grande partie des données nécessaires à l'élaboration du modèle SCM et au calcul des charges administratives liées aux trois types de primes étudiées était déjà disponibles soit via l'ASA, soit grâce à une collecte de données antérieure dans le cadre d'un autre SCM, il a été décidé de procéder à une consultation des entreprises au moyen d'un questionnaire assez court suivi lorsque cela était nécessaire par des interviews téléphoniques.

L'enquête sous format papier a été adressée à 76 entreprises sélectionnées directement par l'administration parmi les entreprises ayant bénéficié récemment de primes aux services de conseil ou de primes e-business. L'envoi des questionnaires papier a suivi la répartition suivante:

Table 14- Profil de l'échantillon d'entreprises sélectionnées pour l'enquête

Secteur	Nombre d'entreprises dans l'échantillon
Prime aux services de conseil	43
Prime pour la création d'un site e-business	16
Prime pour le recours à un RENTIC	17

Cette répartition, définie en accord avec l'administration, reflète globalement les types d'entreprises et de primes les plus représentatifs (en termes de budget et de nombre de dossiers) de l'octroi de primes.

Un suivi téléphonique a été organisé avant la fin du délais de réponse prévu afin de remplir le questionnaire en ligne avec quelques entreprises et de récolter des éléments plus qualitatifs sur la manière dont les entreprises ont vécu cette expérience de demande de prime et quelles seraient leurs propositions d'amélioration.

La table suivante présente le nombre final de répondants par catégorie¹⁸ :

Table 15- Nombre de répondants par catégorie

Secteur	Nombre d'entreprises répondantes
Prime aux services de conseil	16
Prime pour la création d'un site e-business	5
Prime pour le recours à un RENTIC	8

Le nombre de répondants présentés dans la table ci-dessus montre un taux de réponse global de près de 40% des personnes ayant reçu le questionnaire. De l'expérience de VDMC, il s'agit d'un taux de réponse assez élevé et très satisfaisant si l'on considère la difficulté généralement rencontrée pour obtenir des informations de ce genre auprès du secteur marchand¹⁹.

Nous noterons que ces enquêtes ont visé à collecter des données sur le paramètre « temps » mais également sur le paramètre « prix », les petits frais et les possibilités de simplifications (cf. infra).

4.1.2 PARAMÈTRE PRIX

L'enquête spécifique auprès des entreprises a également permis de déterminer le profil des personnes impliquées dans la réalisation des différentes tâches du dispositif. En effet, le questionnaire posait en plus du temps nécessaire à la réalisation de la tâche, la question du grade de la personne impliquée. Il était aussi demandé de mentionner si la tâche (ou une partie de celle-ci) avait été sous-traitée à un consultant externe.

L'estimation du paramètre « prix » utilisé pour le calcul des charges administratives se base sur les réponses à l'enquête, l'estimation du nombre de dossiers sous traités²⁰ et les catégories de tarifs internes et externes communiqués par l'ASA, à savoir :

¹⁸ Incluant les questionnaires reçus sous format papier et les interviews téléphoniques réalisées par les consultants de VDMC.

¹⁹ Par exemple l'enquête réalisée lors du SCM pour les primes à l'investissement classiques et spécifiques pour la protection de l'environnement et l'utilisation durable de l'énergie avait donné un taux global de réponse inférieur à 20%.

²⁰ Cette estimation se base sur les résultats de l'enquête, ainsi que sur l'interview de consultants et un entretien avec l'AWT.

Table 16- Catégories de tarifs ASA²¹

Catégories	Tarifs Janvier 2008
Interne - Bas	29,00 €
Interne - Moyen	34,00 €
Interne - Haut	61,00 €
Externe - Bas	100,00€
Externe - Moyen	125,00€
Externe - Haut	150,00€

4.1.2.a TARIFS POUR LES TÂCHES RÉALISÉES EN INTERNE

Plusieurs taux ont été utilisés dans le calcul des charges administratives :

Le tarif interne - haut (61 €) a été considéré pour les tâches à responsabilité comme par exemple l'analyse des données disponibles pour évaluer l'intérêt et l'éligibilité de l'entreprise. Dans le cas de l'introduction d'une demande de prime, l'enjeu peut être de taille et il semble fréquent que des personnes à grade élevé soient impliquées dans un grand nombre de tâches pour s'assurer de la qualité du travail réalisé.

Le tarif interne - bas (29 €) a été considéré pour les tâches purement administratives ou de secrétariat comme par exemple la transmission de formulaires, la réception et l'archivage d'un accusé de réception ou d'une décision.

Le tarif interne - moyen (34 €) a été considéré pour les autres tâches, comme par exemple la collecte de documents relatifs aux législations sociales (ONSS) ou fiscales (TVA et contribution directes), la réalisation du test PME ou la transmission des statuts de la société.

4.1.2.b VALORISATION DES TÂCHES RÉALISÉES PAR DES CONSULTANTS EXTERNES

Une des particularités de deux des primes incluses dans le périmètre de ce SCM (les primes aux services de conseil et pour le recours à un RENTIC) est le fait qu'il s'agit de primes destinées à aider financièrement les entreprises afin qu'elles puissent recourir aux services d'un consultant externe spécialisé pour les guider respectivement soit dans l'amélioration du fonctionnement et de l'organisation interne, soit dans l'introduction de l'e-business dans la société. La prime pour la création d'un site e-business ne donne quant à elle aucune indication sur la personne qui doit réaliser le projet (en interne ou en externe) mais n'exclut pas non plus pour autant que l'entreprise recoure aux services d'un consultant externe spécialisé.

Les consultants travaillant dans le cadre de ces primes sont des consultants agréés²² par la Région wallonne qui ont donc l'habitude de travailler avec des clients qui

²¹ Tarifs les plus récents disponibles. Il a été décidé de ne pas faire une mise à jour (par exemples sur base d'une indexation) afin de préserver la consistance des tarifs utilisés par les différents niveaux politiques en Belgique mais une révision de ces tarifs est prévue par l'ASA au cours de l'automne 2011.

introduisent un formulaire de demande de prime et une demande de liquidation à la fin de la mission. Ils ont également l'expérience de savoir comment rédiger par exemple la description du projet pour que le dossier ait plus de chances d'être accepté sans demande de renseignements complémentaires, ce qui fait généralement gagner un temps précieux à l'entreprise qui souhaite mettre en route son projet. Dans certains cas, ce sont les consultants eux-mêmes qui dirigent leurs clients potentiels vers les primes de la Région wallonne.

Au vu de la fréquente aversion des entreprises pour les charges administratives et les procédures de prime qui ont la réputation d'être compliquées, il paraît naturel que les consultants impliqués dans la mission même, proposent également leurs services pour guider ou aider les entreprises dans la réalisation des formalités administratives liées à leur mission. Les résultats de l'enquête ont par ailleurs confirmé que certaines entreprises recouraient aux services de consultants externes pour l'introduction du dossier de demande de prime et que des consultants intervenaient fréquemment dans des tâches très spécifiques comme la rédaction des annexes décrivant le projet. Les consultants réalisent également la plupart du travail de rédaction du rapport de fin de mission destiné à la liquidation de la prime.

Selon nous, les tâches sources de charges administratives réalisées par les consultants doivent également être valorisées dans le calcul du coût de la charge administrative. En effet, bien que certains consultants fassent l'une ou l'autre de ces activités à titre gracieux, il semble plus probable que la plupart des prestations des consultants soient finalement incluses dans le « package global facturé » (cf. aussi section 3.2).

Pour valoriser l'implication des consultants, le tarif « externe » moyen²³ présenté dans la Table 16 ci-dessus a été utilisé. Trois cas de figure possibles ont été considérés pour l'implication des consultants :

- Le consultant réalise pour certains clients la tâche à leur place, d'autres entreprises préfèrent réaliser la tâche elles-mêmes mais le temps consacré est identique pour les 2 catégories d'acteurs. Il s'agit par exemple du fait de remplir le formulaire de demande en indiquant les informations générales sur l'entreprise ;
- Le consultant réalise entièrement la tâche. Un exemple de ce cas de figure est la rédaction de la proposition de mission spécialisée pour les primes aux services de conseil. En effet, après qu'un diagnostic global ait été réalisé ou dans le cas d'une action urgente ou ciblée, l'entreprise sait exactement le type de mission dont elle a besoin et le consultant réalise la proposition de mission spécialisée qui équivaut au devis du consultant pour la mission ;
- La tâche est partagée entre le consultant et l'entreprise, il s'agit typiquement des rapports de fin de mission qui débouchent sur la liquidation de l'aide et

²² Les listes des consultants agréés sont disponibles sur le site formulaire de la Région wallonne pour les primes aux services de conseil à l'adresse : http://formulaires.wallonie.be/p004387_100.jsp et pour les primes e-business sur le site de l'AWT à l'adresse : <http://www.awt.be/web/ebu/index.aspx?page=ebu,fr,100,200,010>

²³ En ce qui concerne les tarifs utilisés pour les consultants externes, il a été pris pour hypothèse que le tarif appliqué serait le tarif externe - moyen. En effet, les consultants en charges des dossiers doivent avoir une certaine expérience de la matière mais il ne s'agit pas d'une expertise tellement pointue qu'il soit justifié d'appliquer le tarif externe - haut.

qui sont la plupart du temps rédigés par le consultant puis relus et signés par le chef d'entreprise. Nous avons également considéré dans cette catégorie les tâches relatives à la collecte et au remplissage des informations destinées à la description des projets e-business. En effet, les entretiens menés auprès de l'AWT et d'un consultant ont tous deux montré l'importance du fait que l'entreprise doit réellement réfléchir elle-même à ce qu'elle veut comme projet, comme résultats, etc. pour pouvoir concevoir un projet qui soit cohérent, réalisable et viable. D'autre part, les réactions à l'enquête ont quant à elles montré que les sociétés trouvaient cette tâche très difficile et qu'elles préféreraient que le consultant puisse regarder les annexes dans le cadre du formulaire pour assurer une probabilité de réponse positive plus importante.

Dans les cas de figure ci-dessus, les tarifs utilisés sont donc soit le tarif moyen externe dans le cas où le consultant réalise seul la tâche, soit une combinaison du tarif interne haut et du tarif externe moyen si la réalisation de la tâche est partagée entre consultant et entreprise. Le tableau ci-dessous permet de comprendre comment le travail des consultants a été valorisé en termes de charges administratives pour l'entreprise.

Table 17- Temps et tarifs utilisés dans la valorisation de l'intervention du consultant

Méthode de calcul			
	Temps	Tarifs	Exemple
Tâche réalisée par le consultant	Temps considéré est le temps mis par le consultant pour réaliser la tâche	Tarif moyen externe	Temps externe: 30 min Tarif consultant externe: 125€
Tâche réalisée par le consultant OU l'entreprise	Un seul temps considéré car temps identique pour le consultant et l'entreprise	Pondération du tarif en fonction du ratio réalisation par un consultant/réalisation en interne	Ratio: 60% consultants/40% Interne Temps: 20 min Tarif utilisé: $(0,4 \times 61€) + (0,6 \times 125€) = 99€$
Tâche partagée entre l'entreprise et le consultant	Addition des temps des 2 acteurs	Pondération du tarif en fonction du ratio temps interne/ temps consultant	Temps interne: 15min Temps consultant: 90min Temps utilisé: 15+90=105min Tarif utilisé: $((15/105) \times 61€) + ((90/105) \times 125€) = 115,5€$

4.2 COLLECTE DES PARAMÈTRES Q & F

4.2.1 PARAMÈTRE Q

Le paramètre « quantité » représente les volumes associés à chacune des tâches considérées. Ces quantités sont présentées en détails dans la feuille 'Statistiques' du modèle. Les valeurs considérées pour la modélisation sont des valeurs annuelles moyennes, telles que présentées dans la table ci-dessous.

Table 18 - Estimation moyenne annuelle des quantités

Primes aux services de conseil			
		Actions urgentes ou ciblées ou DG toujours valide	Autres actions
Dossiers de demande d'intervention (moyenne 2008-2010)	Introduits	339	113
	Incomplets	113	38
	Diagnostics global octroyés	-	108
	Missions spécialisées réalisées	250	111
Demande de liquidation de la mission spécialisée (moyenne 2008-2010)	Introduites	168	132
	Incomplètes	101	66
	Liquidées	168	132
Contrôles ex-post *	Réalisés	23	8
Primes e-business			
		Création d'un site internet	Recours à un RENTIC
Dossiers de demande d'intervention (moyenne 2007-2010)	Introduits	180	43
	Incomplets	72	17
	Octroyés	110	29
	Refusés	29	2
Demande de liquidation tranches intermédiaires	Introduites	-	7
	Incomplètes	-	2
	Liquidées	-	7
Demande de liquidation solde de la prime	Introduites	147	30
	Incomplètes	74	9
	Liquidées	52	30
* les contrôles ex-post ayant été instaurés en 2010, la répartition entre les 2 catégories est tout à fait hypothétique et basée sur la répartition des missions spécialisées entre les 2 catégories en 2009			

Les volumes présentés ci-dessus ont été principalement fournis par l'administration sur base des statistiques observées pour les années 2008 à 2010²⁴ pour les primes aux services de conseil et pour les années 2007 à 2010²⁵ pour les primes e-business. Notons toutefois que dans certains cas, l'administration ne disposait pas des chiffres ou que la décomposition de ceux-ci n'était pas suffisamment détaillée pour le niveau de détail de cet exercice SCM. Il a donc parfois été nécessaire de se baser sur des hypothèses de travail permettant d'estimer les données manquantes.

4.2.2 PARAMÈTRE F

Les fréquences associées à chaque tâche ont été identifiées dans les textes légaux et lors de discussions avec l'administration. Elles sont intégrées à la présentation du périmètre des obligations et des tâches au point 3.3 ci-dessus.

²⁴ Il a été décidé de ne tenir compte que des statistiques à partir de 2008, année à partir de laquelle le nouveau régime de primes aux services de conseil a été mis en place (voir infra section 5.1.1a.1).

²⁵ Il a été décidé de se concentrer sur la période 2007-2010 parce que les statistiques précédentes dataient d'avant l'introduction du système CALIOPE et étaient donc peu fiables.

4.3 ESTIMATION DES 'PETITS FRAIS'

Des petits frais ont été considérés pour les envois postaux.

Pour un envoi postal, les frais sont estimés à 0,15 €/feuille (*estimation VDMC*), 0,15 €/enveloppe (*estimation VDMC*), 0,61€/timbre (*coût réel*) et de 2 €/déplacement (*estimation moyenne ASA*).

En ce qui concerne les frais d'envoi, nous nous sommes basés sur une estimation du nombre moyen de pages que comportent les différents documents à transmettre. Le tableau ci-dessous présente les données qui ont été utilisées.

Table 19- Estimation du nombre moyen de pages des documents à envoyer

Document	Nbre moyen de pages des documents
Prime conseil	
Dossier de demande de prime (y compris annexes: test PME et mission spécialisée si nécessaire)	9 pages
Rapport de diagnostic global	15 pages
Rapport de fin de mission spécialisée	8 pages
Primes e-business	
Dossier de demande de prime (y compris annexes: Test PME, statuts ,Reflexion stratégique, description du projet et devis)	15 pages
Dossier de liquidation création d'un site (y compris toutes les annexes: fichier Excel, facture du consultant, preuves de paiement, attestations, accès au site et mots de passe)	7 pages
Rapport d'état d'avancement pour liquidation des tranches intermédiaires RENTIC	2 pages
Rapport de fin de mission RENTIC	8 pages

5 RÉSULTATS

5.1 POINT DE DÉPART : LA SITUATION ACTUELLE

5.1.1 ÉLÉMENTS QUALITATIFS D'APPRÉCIATION DE LA SITUATION ACTUELLE

Avant de présenter les résultats de la situation actuelle en termes de charges administratives afférant aux procédures d'obtention des primes aux services de conseil et des deux primes e-business, il est important de présenter dans cette section quelques éléments plus qualitatifs qui permettent de compléter le portrait de la situation actuelle. Certains de ces éléments pourront par ailleurs aider à comprendre les résultats en termes de charges administratives, les irritations ainsi que les simplifications proposées.

Il s'agit plus particulièrement de l'aperçu des modifications apportées aux procédures au cours des dernières années, du rôle de l'AWT pour les primes e-business, des systèmes back-office développés par l'administration pour la gestion des primes et de l'impact de l'intervention des intermédiaires sur l'utilisation des formulaires en ligne.

5.1.1.a APERÇU DES MODIFICATIONS APPORTÉES AUX PROCÉDURES

Une des modifications importantes au niveau des procédures qu'il convient tout d'abord de mentionner, tant pour la prime aux services de conseil que pour les primes e-business, est l'introduction en mars 2008 des formulaires en ligne développés par EASI-WAL. Pour les usagers, ces formulaires permettent notamment le pré-remplissage du document par les données signalétiques que l'entreprise a complétées lors de son inscription à « l'Espace personnel »²⁶ sur le site de la Région wallonne, ainsi que la soumission électronique.

Lien avec les charges administratives

Les formulaires en ligne, grâce au pré-remplissage des données signalétiques et à la soumission électronique, permettent de réduire les charges administratives pour son usager. Ils permettent en effet d'économiser du temps lors du remplissage du formulaire et de son envoi à l'administration, ainsi que les frais postaux liés à l'envoi. Le gain en termes de charges administrative est estimé entre 22 et 25€ par dossier pour les primes faisant l'objet de ce SCM²⁷.

²⁶ Il s'agit d'un compte privatif sur le portail de la Région wallonne, qui est accessible via un mot de passe et qui permet à l'entreprise (ou au particulier) de remplir des formulaires en ligne et de les soumettre par voie électronique.

²⁷ Notons qu'il s'agit d'un montant pour les entreprises qui disposent déjà d'un « Espace personnel » et qui remplissent le formulaire en interne. La section 5.2.1a.2 infra permettra de décrire plus en détails les avantages des formulaires en ligne et de quantifier plus précisément le gain de charges administratives découlant de leur utilisation.

a.1 Aperçu des modifications apportées depuis 2007 à la procédure d'octroi des primes aux services de conseil

D'importantes modifications ont été apportées depuis 2007 à la procédure pour les primes de conseil. Ces modifications ont principalement porté sur de nouveaux formulaires, la modification de la législation en vigueur ainsi que la possibilité de transmettre certains documents par voie électronique.

En ce qui concerne le **formulaire d'introduction de demande de prime**, ce dernier a été réduit de plus de moitié, passant de 19 pages en 2007 à 7 pages actuellement. Le formulaire utilisé jusque 2007 était en fait le résultat d'une harmonisation de tous les formulaires relatifs aux aides à l'expansion économique²⁸. Il comprenait notamment une partie assez fastidieuse consacrée à la description de l'actionnariat, des renseignements comptables et le nombre de personnes employées dans l'entreprise. Aujourd'hui ces trois éléments ne font plus partie intégrante du formulaire de demande de prime. Ils n'ont toutefois pas totalement disparu pour autant puisque le formulaire actuel indique qu'il est nécessaire de joindre en annexe de celui-ci, le « *Test PME* »²⁹ de la Région Wallonne reprenant ces informations. Cependant, l'avantage du « *Test PME* » est qu'il peut être utilisé à plusieurs reprises au cours du même exercice comptable si l'entreprise sauvegarde le document PDF de résultats.

Lien avec les charges administratives

Cette démarche permet d'économiser un temps³⁰ précieux pour l'entreprise qui introduit plusieurs demandes de subventionnement à la Région Wallonne au cours de la même année.

Concrètement, si nous prenons l'hypothèse qu'un test PME est en moyenne utilisable dans deux dossiers³¹, l'utilisation du test conduit à un gain en termes de charges administratives d'environ 7€³² par dossier.

Concernant la **législation en vigueur**, il est important de souligner que d'importantes modifications de fond ont été apportées le 6 décembre 2007 à l'AGW du 6 mai 2004 portant sur les incitants régionaux en faveur des PME. Ces modifications sont particulièrement intéressantes dans le cadre de ce SCM puisqu'elles ont notamment porté sur la section 4 de l'AGW relative à la prime de conseil. Le premier changement important est l'introduction d'une différenciation

²⁸ Dont notamment les aides à l'expansion économique qui ont été étudiées dans le premier SCM consacré aux lois d'expa, les aides à l'investissement classiques et spécifiques pour l'utilisation durable de l'énergie et la protection de l'environnement.

²⁹ Disponible sur le site « Formulaire » de la Région Wallonne à l'adresse suivante : http://formulaires.wallonie.be/p004404_286.jsp

³⁰ Le gain de temps est d'autant plus important lorsque la société dispose de nombreux actionnaires ou possède de nombreuses participations dans d'autres entreprises.

³¹ Cf. Hypothèse prise dans le rapport « Application de la méthodologie SCM aux lois sur les aides à l'expansion économique (« lois d'expa ») du 10 janvier 2011.

³² Le temps nécessaire pour faire le test est estimé à 25 min, multiplié par un coût horaire de 34€, ce qui donne un coût pour faire le test de +/- 14€. Si l'on considère que l'entreprise l'utilise en moyenne dans 2 dossiers, le bénéfice est de 7€ par dossier.

dans le type d'action entreprise par la société avec l'apparition de 3 grandes catégories : les actions *ciblées*, les actions *urgentes* et les *autres actions*³³. Cette distinction a permis d'accélérer la procédure pour les deux premières catégories d'actions puisqu'il n'est plus nécessaire, dans ces cas, de faire procéder à un diagnostic global de l'entreprise avant de débiter une mission spécialisée³⁴. L'autre changement important est l'introduction dans le texte législatif d'un paragraphe mentionnant que « *l'administration accuse réception dans les quinze jours de la proposition d'action de conseil [mission spécialisée] et fixe la date de sa prise en considération qui correspond à la date de réception de celle-ci* ». En d'autres termes, l'administration notifie à l'entreprise, via cet accusé de réception, une *autorisation de débiter* le projet avant que l'octroi de la prime pour la mission spécialisée ne soit confirmé formellement par la décision du Ministre qui sera quant à elle délivrée dans les 30 jours à compter de la réception de la proposition de mission spécialisée. Cette modification a considérablement réduit le délai de traitement des dossiers et l'enquête réalisée auprès des entreprises dans le cadre de ce SMC a effectivement confirmé que ceci a beaucoup contribué à réduire l'irritation des entreprises par rapport au temps d'attente³⁵.

Lien avec les charges administratives

La modification apportée le 6 décembre 2007 a eu un impact direct sur les charges administratives sous forme de réduction de la fréquence des DG. Concrètement, pour chaque dossier nécessitant un DG avant la modification et plus après, un gain de ± 780 EUR³⁶ est réalisé (cf. section 5.1.2.a).

Il importe également de signaler quant aux modifications de la procédure, la **possibilité pour les entreprises de transmettre par voie électronique** (i.e. e-mail) leurs réponses aux demandes de renseignements complémentaires ainsi que leur demande de liquidation de la prime. Dans le cas d'une transmission par e-mail de la demande de liquidation, le rapport est annexé à l'envoi et les pièces justificatives (i.e. factures et preuves de paiement) sont scannées avant d'être également mises en pièces jointes.

³³ Pour une explication sur les différents types d'action, voir la section 3.1.2 qui comprend une description succincte des 3 types d'action.

³⁴ Notons qu'avant l'introduction de cette modification, l'administration faisait déjà preuve d'une certaine souplesse dans le cas des dossiers pour lesquels un diagnostic global avait déjà été réalisé dans le cadre d'un dossier antérieur et qui datait de moins de 3ans. Ces entreprises étaient en effet dispensées de réaliser à nouveau un DG avant d'entamer une mission spécialisée. Cette mesure reste d'application aujourd'hui dans les dossiers « action classique ».

³⁵ Il convient toutefois de souligner que les délais d'attente ne font pas partie intégrante des charges administratives. Pour plus de détails voir la section 5.1.3b.9 sur les irritations.

³⁶ Ce montant est la différence entre les charges pour une mission avec DG et une mission sans DG si l'on considère les charges administratives au sens large (voir définition dans l'intro de la section 5.1.2.). Au sens strict, le coût moyen du DG en termes de charges administratives est d'environ 600€.

Lien avec les charges administratives

L'introduction de la transmission par voie électronique permet de réduire le temps consacré à l'envoi du document ainsi que les frais associés à un envoi par voie postale.

Si l'on considère qu'une demande de renseignements complémentaires comprend en moyenne 3 pages, le gain de charges administratives lié à cette mesure est d'environ 8,5€³⁷ pour chaque envoi. En ce qui concerne les demandes de liquidation, le gain de charges administratives pour la demande de liquidation d'un DG s'élève à un peu plus de 11€³⁸ par dossier, celle pour la liquidation partielle se monte à environ 9,5€³⁹ par dossier, et celle de la mission spécialisée à près de 10€⁴⁰ par dossier.

a.2 Aperçu des modifications apportées à la procédure d'octroi de primes e-business

Bien que n'ayant pas connu de modifications « structurelles » aussi importantes que les primes aux services de conseil, les primes e-business ont également vu leur législation modifiée notamment dans le but de simplifier et d'accélérer le traitement des dossiers. Un avis du CESRW du 19 décembre 2005 préalable à la modification de la législation en termes d'e-business en 2006 faisait état de plusieurs modifications allant dans le sens d'une simplification administrative. Parmi ces éléments, nous pouvons citer les éléments suivants :

- La possibilité de transmettre de manière informatisée les demandes et réponses de renseignements complémentaires ;
- L'insertion d'un accusé de réception pour signaler à l'entreprise que le dossier a bien été reçu par l'administration et fournir le nom de l'agent qui traitera son dossier.

Il mentionnait également que l'utilisation des sources authentiques devait permettre d'éviter la fourniture de plusieurs documents par l'entreprise. Parmi les documents suggérés par le CESRW, nous pouvons aujourd'hui constater que le formulaire ne demande plus de joindre la copie de l'immatriculation au Registre de Commerce ou à la Banque carrefour des Entreprises (BCE), ni les bilans normalisés des trois derniers exercices comptables.

Soulignons également que, comme dans le cas de la procédure pour les primes aux services de conseil, une *autorisation de débiter* a été instaurée pour permettre aux entreprises de pouvoir démarrer leur projet avant que la décision officielle ne soit notifiée, et que les demandes de liquidation peuvent aussi être introduites par e-mail.

³⁷ Le gain de temps (2min à la place de 15) permet d'économiser 6,3€ (13min à un taux horaire de 29€) et les frais d'envoi postaux se montent à 2,2€.

³⁸ Il s'agit de 6,3€ pour le temps économisé lors de l'envoi et de 5€ pour les frais postaux (envoi d'en moyenne 17 pages).

³⁹ Il s'agit de 6,3€ pour le temps économisé lors de l'envoi et de 3,2€ pour les frais postaux (envoi d'en moyenne 5 pages).

⁴⁰ Il s'agit de 6,3€ pour le temps économisé lors de l'envoi et de 3,6€ pour les frais postaux (envoi d'en moyenne 8 pages).

Lien avec les charges administratives

Comme mentionné ci-dessus pour la prime aux services de conseil, la dématérialisation de l'envoi des renseignements complémentaires et des demandes de liquidations des primes permettent de réduire le temps consacré à l'envoi des documents ainsi que de supprimer les frais liés à l'envoi postal.

L'envoi d'une réponse de 3 pages à une demande d'information complémentaire par e-mail permet d'économiser environ 8,5€⁴¹. Le fait d'introduire une demande de liquidation par voie électronique dans le cadre d'une prime pour la création d'un site e-business, permet de réaliser un gain de près 10€⁴², tandis que pour une prime RENTIC, ce montant s'élève à 9,5€⁴³ pour la liquidation partielle et à 11€⁴⁴ pour la liquidation du solde de la prime.

Les mesures visant à récupérer la copie d'immatriculation au Registre de Commerce ou à la BCE, ainsi que les bilans comptables des 3 dernières années représentent également un gain en termes de charges administratives pour les entreprises qui ne doivent plus fournir ces documents.

Sur base des informations collectées lors de SCM antérieurs⁴⁵, nous pouvons estimer que le gain de charges associé à la récupération de la copie d'immatriculation à la BCE s'élève à environ 5,7€ par dossier, tandis que celle des comptes annuels se monte à plus ou moins 11€.

5.1.1.b RÔLE PARTICULIER DE L'AGENCE WALLONNE DES TÉLÉCOMMUNICATION (AWT) DANS LE DISPOSITIF DE PRIMES E-BUSINESS

L'Agence wallonne des télécommunications joue pour l'instant un rôle significatif dans le dispositif de primes e-business. Il est donc important de détailler ses missions exactes pour permettre de la situer plus précisément dans ce dispositif.

Fondée en 1999, l'AWT est un organisme d'intérêt public (OIP) financé par une dotation annuelle du Gouvernement wallon qui dispose d'une autonomie de gestion. Elle s'est vue confiée par le Gouvernement wallon la mission générale de promouvoir les technologies de l'information et de la communication (TIC) en Région wallonne. Plus concrètement, l'AWT dispose d'une mission de veille concernant les évolutions majeures dans le secteur des TIC, d'une mission de conseil et de référence envers le Gouvernement wallon et les services liés aux infrastructures de télécommunication, de diffusion des TIC dans les écoles, du développement de l'e-business dans les PME, etc. et d'une mission de promotion des TIC auprès des citoyens, des entreprises et des administrations wallonnes.

⁴¹ Voir détail du calcul dans la note de bas de page 37.

⁴² Il s'agit de 6,3€ pour le temps économisé lors de l'envoi et de 3,5€ pour les frais postaux (envoi d'en moyenne 7 pages).

⁴³ Il s'agit de 6,3€ pour le temps économisé lors de l'envoi et de 3,2€ pour les frais postaux (envoi d'en moyenne 5 pages).

⁴⁴ Il s'agit de 6,3€ pour le temps économisé lors de l'envoi et de 4,7€ pour les frais postaux (envoi d'en moyenne 15 pages).

⁴⁵ SCM lois d'expa 1 de janvier 2011 et SCM tutelle de novembre 2010 tous deux disponibles sur le site d'Easi-wal à l'adresse : http://easi.wallonie.be/easi/presse_fr/standard-cost-model-analyse-d-impact-de-la-reglementation.html?LANG=fr

Concernant les primes e-business, l'AWT a été chargée en 2004 par le Gouvernement wallon d'assurer une information sur les primes pour la « création d'un site e-business » et le « recours à un RENTIC ». Petit à petit, l'AWT s'est donc lancée dans la promotion de ces primes en assurant des présentations lors de conférences, en développant des pages spécifiques sur leur site propre⁴⁶, et en recevant des entreprises pour leur fournir de l'information. Au vu des compétences techniques du personnel de l'Agence, elle a également pu prendre part en tant qu'experts⁴⁷ à l'évaluation technique des dossiers de demande de primes reçus par l'administration.

Plus précisément, l'AWT dispose aujourd'hui d'un rôle actif dans le dispositif de primes e-business à plusieurs niveaux :

- **Promotion** : En vue de promouvoir les primes e-business, l'AWT participe à des conférences, elle dispose sur sa page d'accueil d'un lien vers une autre page du site rassemblant toutes les informations nécessaires pour comprendre l'objet de la prime, la procédure à suivre, etc.
- **Conseil/Information** : L'AWT reçoit chaque semaine 2 à 3 représentants d'entreprise à qui elle explique la manière de constituer un dossier, l'importance des documents de « Réflexion stratégique » qu'il faut remplir dans le cadre d'une demande pour s'assurer de concevoir un projet rentable, bien dimensionné, cohérent. Elle peut aussi expliquer à une entreprise que le projet qu'elle souhaite mener ne rentre pas dans le cadre de la prime si c'est le cas et donc éviter une perte de temps inutile à l'entreprise. L'Agence ne remplit donc pas le dossier à la place de l'entreprise mais conseille cette dernière pour qu'elle puisse remettre un dossier de demande de meilleure qualité et qui ait plus de chances d'être finalement accepté. L'AWT peut également diriger la société vers plusieurs consultants plus spécialisés pour la réalisation de leur projet spécifique⁴⁸. Elle répond aussi par téléphone, autant que possible⁴⁹, aux questions ponctuelles que se posent les entreprises concernant le dispositif en général, ou leur dossier en particulier.
- **Evaluation technique des dossiers** : Certains membres de l'AWT font partie de la liste des experts⁵⁰ de l'administration qui rendent des avis sur le contenu technique des dossiers. Ils analysent la cohérence du projet et sa faisabilité. Ils regardent également si l'évaluation du nombre de jours prévus par le RENTIC dans le devis est cohérente avec la tâche décrite. Ils traitent à ce jour environ un tiers des dossiers en expertise. L'AWT peut également

⁴⁶ Voir le site de l'AWT : <http://www.awt.be/web/ebu/index.aspx?page=ebu,fr,100,000,000>

⁴⁷ Voir la procédure détaillée à la section 3.3.2.a

⁴⁸ En effet, l'AWT en tant que président du comité de sélection des experts agréés connaît particulièrement bien les domaines de spécialités des consultants. Cette mission de sélection des consultants n'est pas détaillée dans le cadre de ce rapport car elle ne concerne pas directement la démarche effectuée par les entreprises et n'a donc aucun lien avec les charges administratives qu'elles encourent dans leur démarche de demande de prime.

⁴⁹ L'AWT n'est par exemple pas en mesure de répondre à l'entreprise qui désire connaître l'état d'avancement de son dossier puisqu'elle n'a pas d'accès au logiciel CALIOPE.

⁵⁰ Parmi la liste des experts, il y a notamment certaines personnes du staff de l'AWT mais aussi des professeurs d'université par exemple.

intervenir dans les procédures de contre-expertise lorsqu'un dossier a reçu un avis négatif d'un premier expert et que l'entreprise désire contester.

L'Agence wallonne des télécommunications contribue, comme nous venons de le voir, de manière significative au bon fonctionnement du dispositif de primes e-business. Elle apporte globalement une aide appréciable à l'administration en charge du traitement des dossiers⁵¹ ainsi qu'une aide plus ponctuelle quand cela s'avère nécessaire. En effet, sa structure plus souple que celle de l'administration a, par exemple, permis d'engager rapidement une personne qui a été détachée à l'administration⁵² pour accélérer le traitement des dossiers en 2009, lorsque celle-ci faisait face à un engorgement important.

Le contact privilégié qu'entretient l'AWT avec les entreprises leur permet également de mettre rapidement en évidence les éventuels problèmes ou difficultés récurrentes auxquelles font face les sociétés et de tenter de proposer des solutions afin de rendre le système plus clair et plus performant⁵³.

Lien avec les charges administratives

Pour les primes e-business, les contributions de l'AWT ont un impact direct sur les charges liées à l'« Obligation 1 : Collecte et analyse des informations pour évaluer l'éligibilité de l'entreprise et du projet », ainsi que celle liées à l'« Introduction de la demande » (Obligation 2).

5.1.1.c SYSTÈMES DE BACK-OFFICE AU SEIN DE L'ADMINISTRATION

Les systèmes de back-office sont les applications utilisées par l'administration pour permettre le traitement de l'ensemble des données relatives à une prime. Ils permettent notamment de suivre en détail l'état d'avancement d'un dossier. Ils permettent également d'extraire des données statistiques sur le nombre de primes octroyées, le nombre de primes liquidées, etc.

Les primes faisant l'objet de ce SCM, bien que traitées par la même Direction Générale (la DG06), ne disposent pas du même système de back-office. En effet, les primes e-business sont intégrées depuis 2007 dans l'application CALIOPE, tandis que la prime aux services de conseil dispose de son propre système de back-office.

Back-office pour les primes aux services de conseil

Pour les primes aux services de conseil, l'administration a développé sur mesure, déjà avant le développement de l'application CALIOPE, son propre système de back-office. Partant d'un système de gestion de base de données existant, l'une des principales motivations pour le développement plus poussé de cet outil fut la réduction importante des agents disponibles pour le traitement des dossiers ainsi que les modifications réglementaires intervenues. Ceci explique également pourquoi cette application prévoit des fonctionnalités importantes en termes d'automatisation des courriers pour les bénéficiaires des primes et en termes de suivi facile des

⁵¹ Il s'agit de la DG06 - Direction des projets thématiques.

⁵² La lourdeur des procédures au sein de l'administration n'aurait pas permis de disposer d'une personne opérationnelle avant plusieurs mois.

⁵³ Voir notamment la section 5.1.3 sur les principales sources d'irritations.

dossiers. De plus, l'application dispose d'une grande souplesse. Elle permet par exemple d'extraire des informations très précises en termes de statistiques (par ex. sur les délais des différentes étapes de la procédure) par la combinaison de plusieurs critères de recherche. Elle est également très facile à utiliser et ne nécessite pas de formation particulière. En outre, une application supplémentaire développée par l'administration permet aussi d'importer dans la base de données les formulaires intelligents⁵⁴ développés par EASI-WAL et accessible via l'Espace Personnel⁵⁵. En effet, grâce à cette application, les données relatives aux formulaires en ligne qui ont été reçus par EASI-WAL et sont transmis à l'administration au moyen d'un fichier XML peuvent facilement être récupérées et intégrées dans la base de données de l'administration. Par contre, ce système propre est complètement indépendant des autres applications de la Région wallonne. Ce qui signifie que l'administration ne dispose dans ce cadre pas des liens d'accès aux sources authentiques que CALIOPE pourrait procurer.

Back-office pour les primes e-business

Concernant les primes e-business, le système CALIOPE permet pour les fonctionnaires un suivi efficace de l'état d'avancement de chaque dossier ainsi que la création automatisée des courriers à destination des bénéficiaires de primes. Bien qu'un peu différent du système de création de courrier pour les primes aux services de conseil au niveau de la forme, l'administration mentionne que le résultat final est en revanche assez similaire. L'application CALIOPE rend également possible l'extraction de données statistiques au travers de l'application business object mais les requêtes réalisables sont assez limitées dans la pratique car l'application ne permet pas de faire des tris en fonction de critères précis. Ceci s'explique par le fait que CALIOPE fut initialement conçu pour les aides à l'investissement et que la fonctionnalité permettant d'extraire des statistiques est basée sur la duplication d'une partie de la base de données initiale reprenant uniquement les champs pertinents dans le cas des aides à l'investissement. Les critères de sélection pour l'extraction de statistiques sont en conséquence moins adaptés, précis et pertinents dans les cas des autres primes intégrées au système. En ce qui concerne les primes e-business, les informations statistiques qui peuvent en être extraites sont donc très globales.

⁵⁴ Ces formulaires intelligents correspondent à des formulaires qui sont :

- **Interactifs** : ils proposent des fonctions d'aide au remplissage, contrôlent la validité du contenu encodé, sont remplis à l'aide d'un ordinateur connecté à Internet, permettent le (pré-)remplissage automatique à partir des données authentiques ou déjà à disposition de l'administration (par ex. via « l'Espace Personnel ») et dont il est parfois possible de soumettre électroniquement les données qu'il contient vers l'administration ;
- **Intégrés** : les données envoyées en ligne par ce questionnaire sont récupérées par les applications informatiques de l'administration, sans ré-encodage lorsque le système de back-office CALIOPE utilisé par l'administration le permet (ce qui n'est pas le cas pour les primes RENTIC et création d'un site e-business) ;
- **Transactionnel** : simplifiés, interactifs et signables électroniquement et qui peuvent être envoyés en ligne.

⁵⁵ Cf. Site <http://formulaires.wallonie.be/index.jsp>

Un autre élément important à souligner est le fait que bien qu'en théorie les formulaires en ligne reçus d'EASI WAL pour l'ensemble des primes intégrées dans CALIOPE ne doivent plus être ré-encodés par l'administration, les primes e-business ne bénéficient pas de cette possibilité. Même si un accès à la BCE permettant de récupérer les données signalétiques de l'entreprise facilite la tâche de l'agent, il reste encore à ce jour un travail de ré-encodage nécessaire pour les autres champs du questionnaire. Il nous a également été signalé que le système commençait à vieillir et que l'exportation des données de CALIOPE dans des applications plus récentes devenait très complexe. Malgré certains désavantages, il convient toutefois de relever que CALIOPE, en intégrant dans la même application les primes e-business, l'ensemble des primes à l'investissement, ainsi que les primes à l'emploi, possède *en principe*⁵⁶ l'avantage d'avoir accès à certaines sources authentiques. Ceci permet à l'administration de récupérer des données qu'elle ne doit alors plus demander aux entreprises. Finalement, un projet est actuellement en cours pour augmenter la transparence sur l'état d'avancement des dossiers (cf. projet pilote sur les primes à l'emploi).

Les deux systèmes de back-office présentent chacun, comme nous venons de le voir, plusieurs avantages et inconvénients. Le tableau ci-dessous reprend de manière synthétique ces éléments.

Table 20 - Avantages et inconvénients des systèmes de back-office

	Prime aux services de conseil	Primes e-business
Système de back-office	Système propre	CALIOPE
Traçabilité des dossiers	OUI	OUI
Création automatisée des courriers pour les bénéficiaires des primes	OUI	OUI
Extraction de statistiques	OUI très souple	OUI mais limitée
Lien avec sources authentiques grâce à la mise en réseau avec d'autres primes	NON	OUI
Intégration des formulaires en ligne directement dans la base de données.	OUI	NON

Remarque sur les développements futurs de CALIOPE

Comme nous l'avons déjà mentionné dans le paragraphe ci-dessus consacré au système de back-office pour les primes e-business, CALIOPE a dans un premier temps été développé pour les aides à l'investissement. Les fonctionnalités⁵⁷ que comporte le système ont donc été orientées selon les besoins spécifiques de ces primes. Puis, petit à petit, il a été décidé d'étendre l'application à un nombre plus important de primes traitées au sein de la DGO6 comme les primes à l'emploi et les primes e-business notamment. L'objectif à terme était que les agents traitent tous les dossiers d'aides selon la même procédure afin d'augmenter la transparence et la prévisibilité vis-à-vis des entreprises. Il était aussi attendu que le travail des agents soit simplifié et que les informations collectées pour l'ensemble des primes du

⁵⁶ Par contre, dans la pratique, l'accès aux sources authentiques est attribué au niveau de certaines personnes et pas à l'ensemble des agents qui traitent les primes. Ceci conduit à des aberrations sous forme d'ouverture des dossiers fictifs pour d'autres primes que e-business pour pouvoir avoir accès aux données d'une entreprise.

⁵⁷ Il s'agit par exemple du traçage des dossiers, de la création automatisée de courrier ou de l'extraction de statistiques comme nous l'avons vu ci-dessus.

système soient reprises dans une seule et même base de données qui pourrait servir à garnir les formulaires intelligents afin d'éviter de demander plusieurs fois les mêmes informations aux entreprises. Malheureusement, les développements annoncés pour CALIOPE n'ont pas tous eu lieu. Par exemple, le lien avec les sources authentiques est parfois difficile à obtenir ou accordé seulement pour certains services, le logiciel ne dispose pas d'un flux bidirectionnel permettant de faire remonter les informations vers EASI-WAL afin de remplir directement les formulaires en ligne. De plus, prenant comme base un système développé pour un type d'aide, il s'est avéré que CALIOPE n'est pas aussi performant pour toutes les primes comme montré plus haut avec l'exemple des statistiques des primes e-business peu précis.

En ce qui concerne la prime aux services de conseil, il était aussi prévu qu'elle soit intégrée à CALIOPE mais l'administration avait entre-temps développé un système très performant. Des tests visant l'intégration de la prime aux services de conseil dans le système CALIOPE ont toutefois été menés mais se sont avérés peu concluants. En effet, le système était plus difficile à utiliser pour les agents et les délais de traitement en interne auraient été multipliés par 3. Les adaptations nécessaires pour rendre CALIOPE aussi performant que le système existant pour les primes de conseil ayant été jugées très coûteuses, le projet a été laissé en suspens. L'administration reste cependant demandeuse d'une intégration efficace des primes aux services de conseil dans une nouvelle version de CALIOPE permettant une récupération et un partage de données plus important (via les sources authentique et/ou d'autres services de l'administration)

Aujourd'hui, un nouveau projet de *datawarehouse* est à nouveau à l'étude. Il s'agit d'une refonte complète de l'univers de CALIOPE pour permettre cette fois d'intégrer à terme l'ensemble des aides aux entreprises et bénéficier des fonctionnalités initialement prévues pour CALIOPE. Il est aussi prévu de combiner CALIOPE avec d'autres bases de données de l'administration

Lien avec les charges administratives

Bien que l'intégration des primes dans un seul et même système peut (surtout) mener à des avantages pour les agents traitants, un impact sur les charges administratives pour les usagers est aussi à prévoir. En effet, le lien entre CALIOPE et certaines sources authentiques permet à l'administration de récupérer des données sans avoir à les demander aux entreprises. De plus, de manière générale pour l'ensemble des primes⁵⁸, si un système bidirectionnel entre EASI-WAL et la DGO6 voit le jour, les données que l'entreprise a déjà fournies à cette administration pourront directement être pré-remplies dans les formulaires intelligents, ce qui fera gagner un temps précieux à l'entreprise remplissant le formulaire⁵⁹.

⁵⁸ Notons cependant que ceci est moins pertinent pour les primes que nous étudions dans ce SCM puisque les formulaires contiennent principalement des données signalétiques et des données spécifiques au projet.

⁵⁹ Ce système permettrait des échanges d'information non seulement d'Easi-wal vers la DGO6 (comme c'est actuellement le cas avec l'envoi des formulaires intelligents reçus par Easi-wal par exemple) mais aussi de la DGO6 vers Easi-wal. L'administration communiquerait alors les données dont elle dispose déjà sur une entreprise particulière, ce qui permettrait à Easi-wal de pré-remplir également ces informations dans les champs appropriés des formulaires.

5.1.1.d IMPACT DE L'INTERVENTION DES INTERMÉDIAIRES SUR L'UTILISATION DES FORMULAIRES DÉMATÉRIALISÉS

Un dernier point de contexte concerne le rôle des intermédiaires et l'impact de ceci sur l'utilisation de formulaires dématérialisés. En effet, les trois primes incluses dans le périmètre de ce SCM bénéficient d'une dématérialisation complète de la procédure d'introduction de la demande de prime. C'est-à-dire que pour chacune des 3 primes, le site formulaire de la Région wallonne propose un formulaire intelligent⁶⁰, auquel il est possible de joindre des annexes en les téléchargeant directement de son ordinateur, et qui peut être soumis de manière électronique grâce à la signature via la carte d'identité électronique. Cependant, en pratique, un taux d'utilisation très faible de ces formulaires peut être constaté. Un dernier paragraphe développé ci-dessous analyse donc comment on pourrait remédier à cette situation. L'impact d'une augmentation du taux des formulaires électroniques sur les charges administratives sera alors quantifié dans la section sur les simplifications possibles.

- ***Rôle des intermédiaires dans les petites structures des PME et des indépendants***

Les 3 primes faisant l'objet du présent SCM sont des primes destinées aux PME et aux indépendants. Cela signifie donc qu'il s'agit de sociétés disposant d'une petite structure et d'un personnel limité. Dans le cas de petites structures de ce type, il est fréquent que l'entreprise choisisse autant que possible de se concentrer sur son activité de métier plutôt que sur les activités administratives qui entourent cette activité principale. Elle préfère généralement déléguer les tâches à caractère plus administratif à des personnes extérieures dont c'est l'activité principale comme par exemple un comptable externe, un secrétariat social, ou un consultant spécialisé.

Dans cette logique, nous avons vu, notamment au cours de l'enquête menée auprès des entreprises, que les sociétés préféraient souvent recourir aux services d'un consultant externe qui, en plus de réaliser la mission de consultance⁶¹, prenait également en charge la partie administrative du dossier. Dans le cas des primes étudiées dans ce SCM, il a été considéré que la partie la plus administrative du projet était l'élaboration du *dossier de demande* d'intervention⁶². En effet, bien que la *demande de liquidation* ait aussi un aspect plus administratif, il apparaît que l'entreprise est en général celle qui est dépositaire des documents nécessaires à la liquidation (le formulaire-type de demande de liquidation reçu de l'administration, les factures du consultant, les preuves de paiement, ainsi que, le cas échéant le rapport de fin de mission qui lui a été envoyé par le consultant) et il est donc plus rapide et facile que celle-ci introduise la demande de liquidation elle-même.

⁶⁰ Voir note de bas de page n° 54

⁶¹ Rappelons que l'intervention d'un consultant spécialisé est absolument requise pour les missions de conseil et RENTIC mais qu'elle n'est pas indispensable dans le cas de la création d'un site e-business puisque l'entreprise peut développer son site en interne.

⁶² Dans le cadre de ce SCM nous avons estimé sur base de l'enquête menée auprès des entreprises que 60% des dossiers pour les primes aux services de conseil étaient réalisés par un consultant externe, 75% pour les primes RENTIC et 40% pour les primes pour la création d'un site e-business (ce dernier pourcentage s'expliquant probablement par la note de bas de page n°61).

Comme cela est démontré ci-dessous, la présence des intermédiaires représente toutefois un frein à l'utilisation des formulaires en ligne et impacte les possibilités pour stimuler l'utilisation du format électronique.

- *Pratique d'utilisation des formulaires sous format papier*

L'intervention du consultant dans la rédaction du dossier de demande, en plus d'être plus onéreuse qu'un travail réalisé en interne⁶³, a une incidence directe sur le format sous lequel le formulaire est retourné à l'administration⁶⁴. En effet, il y a une forte présomption que, dans le cas des primes étudiées, le très faible taux d'utilisation des formulaires en ligne de la Région wallonne⁶⁵ soit une conséquence du fait que ces formulaires sont remplis par ou avec l'aide d'un consultant. Effectivement, le remplissage du formulaire se réalise alors en général au cours d'une réunion entre l'entreprise et le consultant, lors de laquelle il n'est pas rare que le consultant amène lui-même un exemplaire vierge du document qu'il remplit et fait signer directement à l'entreprise. L'administration mentionne d'ailleurs que certaines demandes de prime sont encore effectuées aujourd'hui au moyen d'anciens formulaires⁶⁶ qui ne sont plus disponibles ni auprès de l'administration, ni sur les sites officiels de la Région wallonne.

Ce mode de remplissage du formulaire par le consultant et l'entreprise au cours d'une réunion à laquelle le consultant pose quelques questions pour remplir le formulaire ne favorise visiblement pas l'utilisation des formulaires on-line disponibles sur le site formulaire de la Région wallonne⁶⁷. Deux barrières peuvent être identifiées : d'une part, l'entreprise devrait d'abord créer son « *Espace personnel* » (cf. cadre ci-dessous sur la procédure à suivre pour l'utilisation des formulaires en ligne) ; d'autre part, il est nécessaire que l'entreprise et le consultant se mettent ensemble devant un PC au lieu de se réunir autour d'une table. Le consultant pourrait également être peu motivé à faire ceci étant donné que cette approche mettra en évidence la facilité pour une entreprise de déposer seule un dossier de demande.

⁶³ Le tarif ASA supérieur interne est en effet de 61€ de l'heure tandis que le tarif externe utilisé est de 125€ de l'heure. Voir section 4.1.2.b sur la valorisation de l'intervention des consultants.

⁶⁴ Il ne s'agit bien-entendu pas de la seule explication, on peut par exemple citer aussi le fait que les gens ont toujours le réflexe du papier qui est plus facile à relire qu'un document sur ordinateur, qu'ils n'ont pas toujours confiance dans l'informatique et qu'ils ont peur que leur demande n'arrive pas, etc.

⁶⁵ Pour la prime aux services de conseil, le nombre de formulaire on-line reçus en 2010 était de 8 sur un total de plus ou moins 450 formulaires (moins de 2%) ; pour la prime « création d'un site e-business », 8 sur environ 200 (4%) ; et pour la prime « recours à un RENTIC », les 52 formulaires ont été retournés au format papier.

⁶⁶ Voir section 5.1.1a.1 sur les modifications apportées à la procédure de prime aux services de conseil.

⁶⁷ Voir site des formulaires de la Région wallonne :
<http://formulaires.wallonie.be/p004387.jsp>

Procédure à suivre pour l'utilisation d'un formulaire en ligne

1. L'entreprise doit se créer un « Espace personnel » : cet espace est un compte privatif sur le portail de la Région wallonne, qui est accessible via un mot de passe et qui permet à l'entreprise (ou au particulier) de remplir des formulaires en ligne et de les soumettre par voie électronique. Il permet ensuite de gérer l'ensemble des demandes réalisées online (consultation des formulaires remplis, modification de formulaires pas encore soumis, duplication de formulaires existants, etc.). Lors de l'inscription à l'Espace personnel, l'entreprise insère son numéro BCE, ce qui permet d'importer un certain nombre de données d'identification de l'entreprise afin de garnir l'Espace personnel. Notez que les données importées peuvent ensuite être modifiées et sauvegardées par l'utilisateur. Sur base volontaire, l'entreprise peut également remplir d'autres champs pour compléter son profil utilisateur. Toutes les données reprises dans cet espace privatif seront ensuite utilisées pour pré-remplir les formulaires de demande introduits dans le futur. Il est donc important de mentionner que plus l'entreprise est complète au cours de l'élaboration de son profil, plus nombreux seront les renseignements qu'elle ne devra pas répéter dans les formulaires de demande.
2. Le dirigeant doit ensuite s'identifier grâce à son mot de passe pour se connecter à son Espace personnel et choisir le formulaire associé à la demande de prime qu'il a l'intention de soumettre.
3. Le consultant doit alors remplir le formulaire en ligne : grâce au pré-remplissage du formulaire par les données de l'Espace personnel et en fonction de la complétude du profil d'utilisateur, le consultant peut n'avoir à remplir que la partie spécifique à la prime demandée.
4. Le dirigeant doit ensuite relire le formulaire et vérifier les données signalétiques pré-remplies (et les modifier si nécessaire). Il peut enfin soumettre électroniquement le document en le signant au moyen de sa carte d'identité et d'un lecteur de carte.

Pour une entreprise qui ne s'est pas encore créé un Espace personnel, cette procédure peut alors paraître longue, fastidieuse et peu adaptée à une réunion avec son consultant si on compare cela au fait que le consultant pourrait remplir le formulaire devant lui et lui posant quelques questions pour remplir les données signalétiques et en lui présentant le formulaire rempli pour signature. Toutefois, l'investissement peut être très intéressant si l'on considère les avantages liés à la procédure dématérialisée.

Lien avec les charges administratives

L'utilisation des formulaires en lignes pourrait d'une part réduire le temps nécessaire pour déposer un dossier de demande de primes et d'autre part augmenter le taux de primes demandées directement par les entreprises (avec pour conséquence des charges plus limitées sur base des tarifs internes plus bas).

La description détaillée des gains en termes de charges administratives est reprise dans la section 5.2.1a.2 à la page 80.

5.1.2 RÉSUMÉ DES CHARGES ADMINISTRATIVES

Les tableaux suivants présentent les charges administratives liées à la situation actuelle. Dans la présentation de ces charges, une distinction a été faite entre les charges administratives « au sens large » et les charges administratives « au sens strict ».

Les charges **au sens large** correspondent aux charges liées à l'ensemble des obligations et des tâches listées dans la section 3.3. Pour les charges **au sens strict**, l'hypothèse a été prise qu'un nombre de tâches ne sont pas purement administratives (i.e. spécifiquement liées aux obligations d'information imposées par la Wallonie), mais sont des activités « de métier » (*core business*) d'une entreprise qui gère son développement (i.e. « business as usual »).

Plus concrètement,

Charges au sens large = Charges pour l'ensemble des tâches
Charges au sens strict = Charges pour l'ensemble des tâches - une partie des tâches relevant du « <i>core business</i> »

Afin d'épurer le calcul des charges administratives des activités « de métier » de l'entreprise, il a été décidé de ne prendre en compte que 25% du temps effectivement collecté lors de l'enquête spécifique auprès des entreprises pour les activités suivantes :

Pour la prime aux services de conseil nécessitant un diagnostic global :

- *La collaboration à l'élaboration du diagnostic global*

Dans le cadre normal de son activité, un patron désireux de faire évoluer son entreprise aurait eu à rencontrer ses collaborateurs afin d'identifier les problèmes et les moyens de les résoudre, et donc à élaborer un diagnostic. Il a toutefois été considéré qu'une partie de ce temps est consacré, dans le cas d'une prime, à une réflexion sur le moyen d'élaborer un diagnostic qui soit directement pertinent avec l'objet de la prime en question.⁶⁸

Pour les primes e-business :

- *La rédaction du document de réflexion stratégique*
- *La description du projet de site e-business*
- *La rédaction du cahier des charges du RENTIC*
- *La rencontre avec un professionnel pour l'élaboration d'un devis*

Pour une entreprise qui souhaite mettre en place un projet e-business, qu'il s'agisse de la création d'un site e-business ou de l'intégration de l'e-business grâce à l'intervention d'un consultant spécialisé, il est nécessaire (indépendamment de la possibilité d'obtenir une prime) de passer par les étapes ci-dessus afin d'identifier clairement le projet, de voir ce qui est possible techniquement et à quel coût. Il a donc

⁶⁸ Notez que la tâche de « rédaction du DG » n'a pas été considérée comme l'une des tâches faisant partie du « *core business* » de l'entreprise car la rédaction du document est une activité que l'entreprise doit réaliser uniquement pour bénéficier de la prime et que la rédaction doit se faire dans un format spécifique requis par l'administration.

été considéré que 25% du temps collecté⁶⁹ représentait le temps nécessaire afin de mettre sur papier le fruit de cette démarche et transmettre les conclusions obtenues à l'administration et ainsi bénéficier de la prime.

5.1.2.a RÉSUMÉ DES CHARGES ADMINISTRATIVES POUR LA PRIME AUX SERVICES DE CONSEIL

La Table 21 ci-dessous présente la situation actuelle relative aux charges administratives annuelles associées aux 5 obligations incluses dans le périmètre du SCM pour la prime aux services de conseil. Une distinction est réalisée entre les actions urgente, ciblée ou classique sans diagnostic global d'une part, et les actions classiques nécessitant un diagnostic global d'autre part (i.e. « autres actions classiques »).

⁶⁹ Le fait que les temps collectés auprès des entreprises soient très élevés pour ces tâches montre que les entreprises perçoivent la réflexion et la structuration de leur projet comme une charge en soit alors que ce sont des étapes indispensables à la mise sur pied d'un projet cohérent, réaliste et viable. Voir section 3.3.2.a.

Table 21 – Situation actuelle des charges administratives annuelles - prime aux services de conseil

Description de l'obligation	Recours à des services de conseil					
	Action urgente, action ciblée et DG tjs valide		Autres actions classiques		Total	
	(€)	(%)	(€)	(%)	(€)	(%)
Charges administratives au sens large						
1) Demande de prime	58.262 €	53,02%	141.165 €	78,45%	199.427 €	68,81%
Obligation 1: Collecte et analyse des informations pour évaluer l'éligibilité de l'entreprise et du projet	9.292 €	8,46%	3.097 €	1,72%	12.389 €	4,27%
Obligation 2: Introduction de la demande de prime	48.970 €	44,56%	138.068 €	76,73%	187.038 €	64,53%
2) Liquidation	50.259 €	45,73%	38.309 €	21,29%	88.568 €	30,56%
Obligation 3: Demande de liquidation de la prime - partie relative à l'étude préalable (Diagnostic global)	-	-	1.199 €	0,67%	1.199 €	0,41%
Obligation 4: Demande de liquidation de la prime - partie relative à la mission spécialisée	50.259 €	45,73%	37.110 €	20,62%	87.369 €	30,15%
3) Contrôles ex-post	1.373 €	1,25%	458 €	0,25%	1.830 €	0,63%
Obligation 5: Contrôles ex-post	1.373 €	1,25%	458 €	0,25%	1.830 €	0,63%
Total des charges administratives par type de prime	109.893 €	100%	179.932 €	100%	289.825 €	100%
Répartition des charges administratives entre les types de primes		37,92%		62,08%		100%
Charges administratives au sens strict*						
1) Demande de prime	58.262 €	53,02%	114.494 €	74,71%	172.756 €	65,65%
Obligation 1: Collecte et analyse des informations pour évaluer l'éligibilité de l'entreprise et du projet	9.292 €	8,46%	3.097 €	2,02%	12.389 €	4,71%
Obligation 2: Introduction de la demande de prime	48.970 €	44,56%	111.397 €	72,68%	160.367 €	60,94%
2) Liquidation	50.259 €	45,73%	38.309 €	25,00%	88.568 €	33,66%
Obligation 3: Demande de liquidation de la prime - partie relative à l'étude préalable (Diagnostic global)	-	-	1.199 €	0,78%	1.199 €	0,46%
Obligation 4: Demande de liquidation de la prime - partie relative à la mission spécialisée	50.259 €	45,73%	37.110 €	24,21%	87.369 €	33,20%
3) Contrôles ex-post	1.373 €	1,25%	458 €	0,30%	1.830 €	0,70%
Obligation 5: Contrôles ex-post	1.373 €	1,25%	458 €	0,30%	1.830 €	0,70%
Total des charges administratives au sens strict par type de prime	109.893 €	100%	153.261 €	100%	263.154 €	100%
Répartition des charges administratives au sens strict entre les types de primes		41,76%		58,24%		100%

* au sens strict signifie en dehors de l'élaboration de l'état des lieux (DG) qui aurait été fait par 1 entreprise soucieuse de son développement (attention la rédaction du DG est elle incluse)

L'estimation, au sens large, du total des charges administratives annuelles liées au dispositif de prime aux services de conseil dans le cadre des lois d'expansion économique, s'élève à 289.825€ (tous types d'actions confondus). Ce montant est réduit de plus ou moins 9% si l'on regarde les charges administratives au sens strict et s'élève alors à 263.154€.

Le tableau ci-dessous présente un résumé du total des charges administratives ainsi que leur répartition entre les actions sans DG et les actions avec DG⁷⁰.

Table 22 – Résumé du total des charges administratives et répartition par type d'action

	Sens large	Sens strict
Total	+/- 290.000€	+/- 263.000 €
Actions sans DG	110.000 €	110.000 €
Actions avec DG	180.000 €	153.000 €

Bien que les actions classiques avec DG ne représentent en termes de volume que 25% du nombre de dossiers introduits et 30% du nombre de missions spécialisées réalisées⁷¹, il apparaît que les charges administratives qui y sont associées constituent 62% du total des charges administratives au sens large (58% au sens strict).

En regardant plus précisément la Table 21 ci-dessus reprenant le détail des obligations pour la situation actuelle, il ressort que deux obligations ont un poids particulièrement important dans le total des charges administratives. Il s'agit de l'obligation 2 (Introduction de la demande de prime) et de l'obligation 4 (Demande de liquidation de la partie de la prime relative à la mission spécialisée).

L'obligation 2: Introduction de la demande de prime: Cette obligation représente plus de 60% du total des charges administratives pour cette prime. Le tableau ci-dessous reprend un résumé du poids de cette obligation dans le total, faisant la distinction d'une part entre les charges au sens large et au sens strict, et d'autre part en les actions avec et sans DG.

Table 23 – Poids de l'obligation 2 dans le total des charges administratives

	Sens large	Sens strict
Poids total Obligation 2	64,5%	61,0%
Actions sans DG	44,6%	44,6%
Actions avec DG	76,7%	72,7%

Il ressort de ce tableau que le poids de l'obligation 2 diffère sensiblement en fonction du type d'action entrepris puisque l'introduction du dossier de demande représente environ 44% de la charge administrative pour les dossiers d'actions ciblées, urgentes ou classiques sans DG, alors qu'elle pèse pour plus de 75% de la charge administrative au sens large des actions classiques nécessitant un diagnostic global (72,7% au sens strict). Cette différence provient du fait que la réalisation de l'étude préalable (DG) est incluse dans l'obligation « Introduction de la demande »⁷² dans le cas des actions classiques nécessitant un DG. Notez que

⁷⁰ Pour rappel, les actions sans DG sont les actions urgentes, ciblées et les actions classiques pour lesquelles un diagnostic global a déjà été réalisé endéans les 3 dernières années.

⁷¹ Voir Table 18 - Estimation moyenne annuelle des quantités.

⁷² Il a été décidé d'inclure le diagnostic global dans l'introduction de la demande parce qu'il permet de réaliser un premier état des lieux de la situation, avant de pouvoir déterminer la

les tâches relatives à la « *collaboration lors de l'étude préalable* » et la « *rédaction du rapport de diagnostic global* » représentent ensemble et à elles-seules un peu plus de 65% de la charge administrative totale (au sens large) pour les actions classiques avec DG.

En ce qui concerne les actions ne nécessitant pas de DG, l'importance de l'obligation 2 relève principalement du fait qu'il convient de joindre en annexe au dossier de demande une proposition de mission spécialisée (voir tâche 2.3.2 dans la Table 6). Cette tâche représente à elle-seule environ 20% de la charge administrative totale pour les actions sans DG. Ceci s'explique par le fait que ce document est un devis réalisé par le consultant qui sera en charge de la mission et que le taux horaire appliqué est donc nettement supérieur à celui utilisé pour les tâches réalisées en interne (125€ au lieu de 61€⁷³).

L'obligation 4: Liquidation de la prime - partie relative à la mission spécialisée: La liquidation de la prime pour la mission spécialisée constitue un peu plus de 30% du total des charges administratives totales. Le tableau ci-dessous reprend un résumé du poids de cette obligation dans le total, faisant la distinction d'une part entre les charges au sens large et au sens strict, et d'autre part en les actions avec et sans DG.

Table 24 - Poids de l'obligation 4 dans le total des charges administratives

	Sens large	Sens strict
Poids total Obligation 4	30,2%	33,2%
Actions sans DG	45,7%	45,7%
Actions avec DG	20,6%	24,2%

L'importance de cette obligation s'explique en grande partie par le fait qu'un rapport de fin de mission est réalisé par le consultant et généralement relu et signé par le chef d'entreprise. Cette tâche, qui demande donc pas mal de temps (estimé à 1h30 pour le consultant et 15 minutes pour l'entreprise), est aussi tarifée à un taux plus élevé que le tarif interne⁷⁴. Etant donné que les tâches relatives à la liquidation de la prime sont identiques quelle que soit le type d'action entrepris, la différence observée pour le poids de l'obligation 4 dans le total des charges administratives des différents types d'actions s'explique juste par le fait que l'obligation 2 occupe une place très importante dans le total des charges des actions nécessitant un DG.

Lorsque l'on évoque la charge administrative encourue par la demande d'octroi d'une aide financière, il paraît aussi important de regarder la relation entre le montant de la charge administrative supportée et le montant de l'aide octroyée. Le tableau ci-dessous présente une estimation par dossier de la charge administrative, de l'aide octroyée et du ratio entre les deux.

mission spécialisée adaptée. Il permet donc, dans le rapport de DG, la rédaction de la proposition de mission spécialisée (à mettre en parallèle avec la tâche « joindre la proposition de mission spécialisée » pour les actions urgentes, ciblées ou classiques sans DG).

⁷³ Voir section 4.1.2.b sur l'intervention des consultants externes dans la réalisation des tâches administratives.

⁷⁴ Voir section 4.1.2.b sur l'intervention des consultants externes dans la réalisation des tâches administratives.

Table 25 – Estimation par dossier de la charge administrative, du montant de l’aide et du ratio (situation actuelle)

	Action urgente, action ciblée et DG tjs valide	Autres actions classiques
Prime moyenne * (2008-2010)	5.987 €	6.894 €
Charges administratives au sens large		
charge moyenne par dossier	554 €	1.335 €
ratio	9,25%	19,36%
Charges administratives au sens strict		
Charge moyenne par dossier	554 €	1.152 €
ratio	9,25%	19,23%
*il s'agit de la moyenne des primes moyennes ordonnancées entre janvier 2008 et décembre 2010		

Comme le montre le tableau ci-dessus, le montant moyen de la prime octroyée pour les actions urgentes, ciblées et classiques sans DG se monte à un peu moins de 6.000€, alors que la charge administrative moyenne par dossier (sens large ou sens strict) est d'environ 550€. Il s'agit donc d'un ratio de plus ou moins 9,25% de charges administratives par dossier.

En ce qui concerne les autres actions classiques (c'est-à-dire celles nécessitant un diagnostic global), la prime moyenne s'élève à près de 6.900€⁷⁵. Les charges administratives moyennes par dossier vues au sens large représentent 1.335€, ce qui mène à un ratio «charges administratives par dossier/prime moyenne octroyée» de 19,36%. La charge administrative moyenne par dossier vue au sens strict se monte quant à elle à un montant légèrement supérieur à 1.150€, menant donc à un ratio de 19,23% de charges administratives par dossier.

Ces ratios de charges administratives par dossier peuvent sembler importants comparés à ceux observés dans le cas des primes à l'investissement classiques pour les PME (1,14%) ou des primes spécifiques pour la protection de l'environnement ou l'utilisation durable de l'énergie pour les PME (0,3%), mais il est important de souligner que le montant des primes moyennes était nettement supérieur (près de 71.000€ pour les primes à l'investissement classiques et un peu plus de 135.000€ pour les primes spécifiques)⁷⁶. Or, même si la procédure associée aux plus petites primes est généralement moins lourde, le fait de monter un dossier pour solliciter une aide ou rassembler les éléments nécessaires à la liquidation requiert un minimum de charges administratives qui est incompressible et qui, rapporté au montant de la prime, représentera un ratio supérieur.

D'autre part, il est également important de mentionner qu'il existe une grande différence en termes de procédure entre les primes à l'investissement et les primes

⁷⁵ Le montant de 6.894 EUR est la somme de la prime moyenne pour une mission spécialisée (5.987 EUR) et de la prime moyenne pour un diagnostic global (906 EUR) – cf. Table 3 à la page 10.

⁷⁶ Pour plus de détails voir le rapport final relatif à ce premier SCM sur les lois d'expansion économique disponible sur le site d'Easi-wal à l'adresse suivante : http://easi.wallonie.be/servlet/Repository/SCM_Lois_d'expa_Rapport_final_janvier_2001.pdf?IDR=10617

aux services de conseil. En effet, ces dernières nécessitent l'intervention d'un consultant externe qui doit réaliser un rapport à l'issue de chaque mission de conseil (tant pour le diagnostic global que pour la mission spécialisée). Ces rapports ont un coût important en termes de charges administratives et représentent une part significative du coût total par dossier, comme l'illustre le tableau suivant.

Table 26 – Estimation par dossier de la charge administrative liée à la remise des rapports de fin de mission

	Coût de rédaction du rapport de fin de mission			% total des charges par dossier*
	Total	Coût interne	Coût externe	
Total actions sans DG	203 €	15 €	188 €	36,6%
Rapport de mission spécialisée	203 €	15 €	188 €	36,6%
Total actions avec DG	764 €	76 €	688 €	57,2%
Rapport de DG	561 €	61 €	500 €	42,0%
Rapport de mission spécialisée	203 €	15 €	188 €	15,2%

*il s'agit ici des charges administratives au sens large

La rédaction du rapport de mission spécialisée représente à elle-seule un coût total d'en moyenne 203€. Ceci constitue 36,6% des charges administratives par dossier pour le cas d'une action sans DG et 15,2% pour les actions nécessitant un DG préalable. Il convient également de souligner que 92,6% (ou 188€) de ce montant est relatif au travail du consultant externe⁷⁷.

Le coût associé à la *rédaction* du rapport de DG se monte quant à lui en moyenne à 561€, ce qui représente 42% du total des charges administratives par dossier pour les actions nécessitant un diagnostic global. La charge administrative associée au travail du consultant externe est d'environ 90% (ou 500€) de ce montant⁷⁸. Rapporté au montant de la prime pour un DG⁷⁹, la rédaction de ce rapport représente une part substantielle de la prime qui est accordée pour cette partie de la procédure (i.e. 62%).

En regardant le total des charges administratives par dossier, il est donc important de garder à l'esprit que ces montants sont fortement impactés par la production de rapports de fin de mission, activités nécessitant beaucoup de temps et qui plus est réalisées en grande partie par un intervenant externe, donc à un taux horaire plus élevé.

5.1.2.b RÉSUMÉ DES CHARGES ADMINISTRATIVES POUR LES PRIMES E-BUSINESS

La Table 27 ci-dessous présentent la situation actuelle relative aux charges administratives annuelles associées aux 4 obligations incluses dans le périmètre des primes e-business pour la création d'un site e-business et le recours à un RENTIC.

⁷⁷ Le consultant externe réalise le rapport (90 minutes à un taux horaire de 125€/h), l'entreprise le relit et signe (15 minutes à un taux horaire de 61€/h).

⁷⁸ Le consultant externe réalise le rapport (4h à un taux horaire de 125€/h), l'entreprise le relit et signe (1h à un taux horaire de 61€/h).

⁷⁹ La prime associée au rapport de DG est de 906€ voir Table 3 page 11.

Table 27 – Situation actuelle des charges administratives annuelles - primes e-business

Description de l'obligation	Primes e-business					
	Création d'un site e-business		Recours à un RENTIC		Total (€)	
	(€)	(%)	(€)	(%)	(€)	(%)
Charges administratives au sens large						
1) Demande de prime	297.975 €	96,21%	53.672 €	72,44%	351.646 €	91,62%
Obligation 1': Collecte et analyse des informations pour évaluer l'éligibilité de l'entreprise et du projet	8.760 €	2,83%	2.074 €	2,80%	10.834 €	2,82%
Obligation 2': Introduction d'un formulaire de demande d'intervention	289.215 €	93,38%	51.598 €	69,64%	340.813 €	88,80%
2) Liquidation	11.742 €	3,79%	20.419 €	27,56%	32.161 €	8,38%
Obligation 3'a: Liquidation de la prime - création d'un site e-business	11.742 €	3,79%	-	-	11.742 €	3,06%
Obligation 3'b: Liquidation de la prime - recours à un RENTIC	-	-	20.419 €	27,56%	20.419 €	5,32%
Total des charges administratives par prime	309.717 €	100%	74.091 €	100%	383.808 €	100%
Répartition des charges administratives entre les types de primes	80,70%		19,30%		100%	
Charges administratives au sens strict*						
1) Demande de prime	91.182 €	88,59%	18.604 €	47,67%	109.785 €	77,34%
Obligation 1': Collecte et analyse des informations pour évaluer l'éligibilité de l'entreprise et du projet	8.760 €	8,51%	2.074 €	5,31%	10.834 €	7,63%
Obligation 2': Introduction d'un formulaire de demande d'intervention	82.422 €	80,08%	16.530 €	42,36%	98.952 €	69,71%
2) Liquidation	11.742 €	11,41%	20.419 €	52,33%	32.161 €	22,66%
Obligation 3'a: Liquidation de la prime - création d'un site e-business	11.742 €	11,41%	-	-	11.742 €	8,27%
Obligation 3'b: Liquidation de la prime - recours à un RENTIC	-	-	20.419 €	52,33%	20.419 €	14,39%
Total des charges administratives par prime <u>sens strict</u>	102.924 €	100%	39.023 €	100%	141.947 €	100%
Répartition des charges administratives <u>sens strict</u> entre les types de primes	72,51%		27,49%		100%	
* au sens strict signifie en dehors de la réflexion et de la mise en place du projet contribuant au développement de l'entreprise						

L'estimation au sens large du total des charges administratives du dispositif de primes e-business dans le cadre des lois d'expansion économique s'élève à 383.808€ (englobant les primes pour la création d'un site e-business et pour le recours à un RENTIC).

L'estimation au sens strict se monte quant à elle à 141.947€ par an, ce qui représente 37% du montant des charges administratives au sens large. Cette différence significative s'explique par le fait que les activités de description du projet sont particulièrement consommatrices de temps dans la définition au sens large. Le fait de ne considérer que 25% de ce temps comme consacré à la rédaction pure du document mène à une diminution très importante de la charge administrative estimée.

Le tableau ci-dessous présente un résumé du total des charges administratives ainsi que leur répartition entre la prime pour la création d'un site e-business et celle pour le recours à un RENTIC.

Table 28- Résumé du total des charges administratives et répartition par type de prime

	Sens large	Sens strict
Total	+/- 384.000 €	+/- 142.000 €
Site e-business	310.000 €	103.000 €
RENTIC	74.000 €	39.000 €

Il convient de noter que le total des charges administratives n'est pas équitablement réparti entre les deux primes puisque la prime pour la création d'un site e-business représente plus de 80% du total des charges au sens large (+/- 73% au sens strict). Mettant ces chiffres en relation avec le nombre de primes octroyées et les budgets affectés, nous constatons toutefois, qu'en moyenne, il y a trois fois plus de primes e-business octroyées⁸⁰ et que le budget moyen annuel consacré est plus de deux fois supérieur⁸¹.

Si l'on retourne à présent à la Table 27 reprenant le total des charges administratives par obligation, on peut constater que, de manière globale, la première partie de la procédure, relative à l'introduction du dossier de demande, occupe une part largement supérieure à la seconde partie de la procédure, relative à la liquidation de la prime. La partie de la procédure relative à l'introduction de la demande de prime représente près de 92% du total si l'on prend une définition large et 77% dans le cas d'une définition stricte. Dans ce total, c'est l'obligation 2' (*Introduction du formulaire de demande d'intervention*) qui pèse pour la plus grande partie en raison de l'importance des tâches de description du projet dans le total de l'obligation.

Le tableau ci-après présente un résumé du poids des 2 grandes parties de la procédure d'octroi des primes e-business, faisant la distinction d'une part entre les charges au sens large et au sens strict, et d'autre part entre la prime pour la création d'un site et pour le recours à un RENTIC.

⁸⁰ Voir Table 18 - Estimation moyenne annuelle des quantités

⁸¹ Voir Table 3- Importance des primes aux services de conseil

Table 29 - Résumé du poids des 2 parties de la procédure dans le total des charges administratives

	Sens large	Sens strict
Total demande de prime	91,6%	77,3%
Site e-business	96,2%	88,6%
RENTIC	72,4%	47,7%
Total liquidation	8,4%	22,7%
Site e-business	3,8%	11,4%
RENTIC	27,6%	52,3%

On peut constater une différence significative entre les deux primes puisque la partie relative à **l'introduction de la demande** constitue environ 96% du total des charges administratives pour la prime « création d'un site e-business », contre un peu plus de 72% pour la prime « recours à un RENTIC » lorsque l'on envisage les charges administratives au sens large. Cette différence vient encore à s'accroître si l'on regarde les résultats en termes stricts, puisque la première partie pèse pour environ 89% dans le cas des primes pour la création d'un site internet contre un peu moins de 48% pour le recours à un RENTIC.

Les **obligations relatives à la liquidation des primes**, qui ont été séparées en 2 obligations distinctes (obligation 3'a pour le site internet et 3'b pour le RENTIC) en raison de la différence de procédure, représentent respectivement pour les primes « création d'un site e-business » et « recours à un RENTIC » environ 4% et 27,6% des charges administratives au sens large. Cette proportion augmente nettement pour les charges administratives au sens strict pour atteindre respectivement 11,4% et 52,3%. La raison qui explique que la procédure de liquidation soit plus lourde dans le cas d'une prime pour le recours à un RENTIC, est le fait qu'un rapport de fin de mission doit être réalisé pour la liquidation de la prime.

En termes de charges administratives par dossier, le tableau suivant permet de voir le montant moyen de la prime octroyée, le montant des charges administratives moyennes par dossier et le ratio de charges administratives.

Table 30 - Estimation par dossier de la charge administrative, du montant total de l'aide et du ratio (situation actuelle)

	Création d'un site e-business	Recours à un RENTIC
Prime moyenne* (2007-2010)	9.176 €	12.363 €
Charges administrative au sens large		
Charge moyenne par dossier	1.743 €	2.002 €
Ratio de charge	18,99%	16,19%
Charges administrative au sens strict		
Charge moyenne par dossier	591 €	1.177 €
Ratio de charge	6,44%	9,52%
*il s'agit de la moyenne des primes moyennes ordonnancées entre 2007 et 2010		

Comme le montre le tableau ci-dessus, le montant moyen de la prime pour la création d'un site internet est de près de 9.200€ alors que les charges administratives par dossier au sens large s'élèvent à 1.743€. Cela représente un ratio de 18,99% de charges administratives par dossier. Par contre, si l'on considère les charges

administratives au sens strict, le ratio tombe à 6,44% puisque les charges administratives par dossier sont alors réduites à 591€ par dossier.

En ce qui concerne la prime pour le recours à un RENTIC, le montant moyen de la prime octroyée est d'environ 12.500€. Les charges administratives au sens large se montent à un peu plus de 2.000€ par dossier, ce qui nous amène à un ratio de charges administratives par dossier de 16,19%. Au sens strict, les charges par dossier sont réduites à 1.177€, ce qui donne un ratio de charge par dossier de 9,52%.

Comme cela a déjà été mentionné précédemment, la procédure de liquidation de la prime RENTIC comprend l'obligation de remettre un rapport de fin de mission. Ce rapport réalisé par le consultant est ensuite relu et signé par l'entreprise. Le coût associé à la rédaction de ce rapport se monte en moyenne à 561€ par dossier, dont 500€ lié à l'intervention du consultant et 61€ à du travail réalisé en interne⁸². Ce coût n'est pas à négliger lorsque l'on examine les charges administratives par dossier puisqu'il représente environ 28% des charges administratives par dossier au sens large et 47,66% au sens strict.

5.1.3 *ELÉMENTS QUALITATIFS SUR LES « IRRITATIONS »*

L'analyse des questionnaires reçus, les interviews menées notamment auprès d'entreprises, de l'AWT et de consultants, ainsi que la lecture d'un avis du CESRW sur la modification de l'AGW pour l'octroi de prime pour la création d'un site e-business⁸³ ont permis d'identifier les principales sources d'irritations toujours perceptibles après la mise en œuvre d'une série de simplifications administratives au cours des dernières années⁸⁴.

Dans cette section, nous examinerons tout d'abord les irritations liées à la prime aux services de conseil (cf. paragraphe 5.1.3.a) puis celles liées aux primes e-business (cf. paragraphe 5.1.3.b).

5.1.3.a *SOURCES D'IRRITATION POUR LA PRIME AUX SERVICES DE CONSEIL*

En ce qui concerne la prime aux services de conseil, les résultats de l'enquête menée auprès des entreprises ont montré que, bien que les charges administratives par dossier soient relativement élevées par rapport au montant de la prime octroyée⁸⁵, les simplifications administratives qui ont été menées depuis 2008⁸⁶ ont clairement contribué à améliorer la satisfaction des usagers. Il en résulte que le nombre d'irritations soulevé dans cette section et leur importance est plutôt faible.

Quatre sources d'irritation en lien avec les charges administratives ont été identifiées pour la prime aux services de conseil, à savoir :

⁸² Le consultant externe réalise le rapport (4h à un taux horaire de 125€/h), l'entreprise le relit et signe (1h à un taux horaire de 61€/h).

⁸³ Voir « Avis A. 796 sur le projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du 19 novembre 2002 relatif à l'octroi d'une prime aux entreprises qui créent un site e-business », CESRW, 19 décembre 2005.

⁸⁴ Voir section 5.1.1.a sur les modifications apportées aux procédures d'octroi de primes.

⁸⁵ Voir section 5.1.2.a

⁸⁶ Voir section 5.1.1a.1

- **Source d'irritation 1 :** Le manque d'information claire relative à l'éligibilité des entreprises.
- **Source d'irritation 2 :** Le caractère fastidieux de la preuve de l'indépendance financière de l'entreprise.
- **Source d'irritation 3 :** La fourniture d'informations déjà connues de l'administration (par exemple code NACE, description de l'activité et adresse) et récupérables auprès de sources authentiques.
- **Source d'irritation 4 :** Le manque d'information claire permettant aux entreprises de savoir que la demande de liquidation peut être introduite par voie électronique.

Ces sources d'irritations ne font pas directement l'objet d'une évaluation chiffrée mais sont à considérer puisqu'elles permettent d'amener des recommandations, sous forme de simplifications administratives.

a.1 Source d'irritation 1 : Le manque de clarté des critères d'éligibilité

Lors de l'enquête réalisée dans le cadre de ce SCM, plusieurs entreprises ont mentionné qu'elles avaient rencontré certaines difficultés pour déterminer si elles étaient éligibles ou non. L'une d'entre elles explique plus particulièrement que la liste des secteurs exclus de l'aide peut porter à confusion puisque dans son cas, en tant qu'architecte et donc profession libérale, elle pensait à priori ne pas avoir droit à l'aide, ce qui s'est révélé finalement incorrect.

Il apparaît donc que la liste des secteurs exclus publiée dans la notice explicative soit une première base pour déterminer les entreprises qui ne sont pas éligibles, mais qu'il ne s'agit pas de l'unique critère. Cependant, à aucun endroit de cette notice, il n'est mentionné que certaines exceptions à cette liste existent. A l'inverse, la notice explicative signale que « De manière générale, les secteurs suivants sont admis au bénéfice de la prime de conseil » mais il n'est pas fait mention de critères qui pourraient entraîner un refus d'octroi de prime⁸⁷.

- *Source d'irritation :* perte de temps et incertitudes pour les entreprises liée au fait qu'elles ne connaissent pas avec certitudes les critères permettant de juger de leur éligibilité. Si l'entreprise ne consacre pas plus de temps à la prise d'information, celle-ci pourrait perdre du temps à introduire une demande qui ne sera pas considérée, ou à l'inverse celle-ci pourrait décider de ne pas introduire de demande, se pensant inéligible.

a.2 Source d'irritation 2 : Le caractère fastidieux de la preuve de l'indépendance financière.

Pour fournir la preuve de son indépendance financière et montrer qu'elle répond donc bien aux critères de la PME tels que défini en Région wallonne, l'entreprise est

⁸⁷ Notons toutefois que l'AGW du 6 mai 2004 portant exécution du décret du 11 mars 2004 précise en son article 4, les codes NACE des secteurs exclus ainsi que les exceptions pour certaines sous-classes telles que par exemple « l'exploitation de curiosités touristiques ».

tenue de décrire les sociétés faisant partie de son actionnariat ainsi que ses participations dans d'autres sociétés. Ceci est valable pour toute part supérieure ou égale à 25% du capital tant pour l'actionnariat que pour les participations de l'entreprise demanderesse. Mais la partie la plus fastidieuse provient du fait que l'entreprise doit ensuite mentionner les sociétés qui détiennent à leur tour plus de 25% du capital de la société qui détient une part supérieure ou égale à 25% de la société introduisant la demande et remonter la chaîne ainsi de suite. L'entreprise doit également procéder de la même façon pour la description de ses participations en indiquant ensuite les participations supérieures à 25% du capital que détiennent les sociétés dont elle détient plus de 25% du capital. Le remplissage de ces documents successifs peut dans certains cas devenir très long et fastidieux pour l'entreprise demanderesse.

→ *Source d'irritation* : certaines entreprises consacrent beaucoup de temps à la description de leur actionnariat et de leurs participations dans d'autres sociétés afin de prouver leur indépendance financière.

Il est ici d'ores et déjà important de souligner que des progrès ont été faits en la matière depuis 2007 avec l'introduction du « Test PME ». Compte tenu que ces informations sont nécessaires pour permettre à l'administration de juger de l'éligibilité de l'entreprise, il n'était pas concevable de les retirer tout à fait du formulaire, c'est pourquoi il est aujourd'hui demandé à l'entreprise de fournir les résultats du Test PME. Bien que l'entreprise doive toujours remplir ces informations dans le cadre du Test PME, l'avantage est qu'elle peut sauvegarder les résultats et les réutiliser dans le cadre d'un autre dossier de prime auprès de la Région wallonne⁸⁸.

a.3 Source d'irritation 3: La fourniture d'informations déjà connue de l'administration et donc récupérables auprès de sources authentiques ou d'autres sources.

Le formulaire d'introduction de demande de prime comporte une section relative aux renseignements généraux (ou données d'identification de l'entreprise) ainsi qu'une section consacrée à la description des activités de l'entreprise. Parmi les éléments demandés dans ces deux sections, nous retrouvons le numéro BCE de l'entreprise, sa dénomination officielle, sa forme juridique, la personne habilitée à représenter l'entreprise, son adresse, ses numéros de compte bancaire, les codes NACE correspondant à son activité et une description de son activité, le personnel occupé. Certaines entreprises considèrent que toutes ces informations sont déjà connues de l'administration qui pourrait donc les retrouver par elle-même auprès de la source authentique BCE.

Soulignons également que certaines de ces informations pourraient également être récupérées dans « l'Espace personnel » de l'entreprise⁸⁹.

→ *Source d'irritation* : perte de temps pour les entreprises qui doivent remplir dans le formulaire d'introduction de la demande de prime des éléments qui pourraient être récupérés par l'administration.

⁸⁸ L'impact d'une réutilisation du test PME sera calculé dans la prochaine section consacrée à la présentation de la situation optimisée.

⁸⁹ Cf. Site <http://formulaires.wallonie.be/index.jsp>

La table ci-dessous présente les informations actuellement demandées aux entreprises et qui pourraient être récupérées au moyen d'autres sources.

Table 31 - Données collectées alors qu'existantes auprès de sources authentiques (existantes ou potentielles) ou au sein d'autres administrations

Données non-spécifiques aux dossiers de prime au services de conseil	Formulaire de collecte actuelle des données		Sources authentiques possibles de récupération des données	Récupération possible via d'autres sources
	Test PME	Dossier de demande		
Identification				
Numéro d'entreprise	X	X	BCE	Espace personnel
Nom de l'entreprise	X	X	BCE	Espace personnel
Forme juridique	X	X	BCE	Espace personnel
Adresse		X	BCE	Espace personnel
Téléphone		X	BCE	Espace personnel
Fax		X	BCE	Espace personnel
Courriel		X	BCE	Espace personnel
Site web		X	BCE	
Compte bancaire		X	BCE	Espace personnel
Personne pouvant engager l'entreprise				
Nom		X	Ces infos sont en principe disponibles dans le moniteur, mais il n'est pas efficace que l'administration doive aller chercher	
Fonction		X		
Contact				
Nom de la personne de contact		X		Espace personnel
Téléphone		X		Espace personnel
Fax		X		Espace personnel
Courriel		X		Espace personnel
Personnel				
Effectif	X	X	BCSS	Espace personnel
Activité				
Description		X	BCE	Espace personnel
Code NACE		X	BCE	Espace personnel
% du chiffre d'affaire du code NACE		X	BCE (sauf si besoin de ventiler le chiffre d'affaires ou si nouvelle activité)	Espace personnel (sauf si besoin de ventiler le chiffre d'affaires ou si nouvelle activité)

a.4 Source d'irritation 4: Le manque d'information claire permettant aux entreprises de savoir que la demande de liquidation peut-être introduite par voie électronique

Etant donné qu'aucun formulaire dématérialisé n'existe en vue de la liquidation de la prime aux services de conseil, l'entreprise pourrait logiquement comprendre que pour obtenir la liquidation de sa prime, elle est tenue de renvoyer à l'administration le rapport de fin de mission ainsi que la facture du consultant et la preuve de son paiement par voie postale. Cependant, l'administration accepte les demandes de liquidation introduites par voie électronique au moyen d'un e-mail comprenant en pièces jointes les différents documents nécessaires à la liquidation. Elle mentionne que beaucoup de consultants sont au courant de cette facilité et que l'information est souvent communiquée au cours de conférences, ou sur simple demande de l'entreprise. L'administration reconnaît cependant que la possibilité offerte aux entreprises de demander la liquidation de la prime par voie électronique n'est pas formellement écrite ni dans la notice explicative, ni dans la convention reçue par l'entreprise lors de l'octroi de la prime.

→ **Source d'irritation** : perte de temps et d'argent⁹⁰ pour les entreprises qui ne connaissent pas la possibilité de transmission électronique de la demande de liquidation de la prime.

5.1.3.b SOURCES D'IRRITATION POUR LES PRIMES E-BUSINESS

Concernant les primes pour la création d'un site e-business et pour le recours à un RENTIC, un certain nombre d'irritations ont également pu être identifiés. Dans le cas des primes e-business, les sources d'irritation sont un peu plus nombreuses que pour la prime aux services de conseil. Il convient toutefois de signaler que ces irritations ne sont pas toutes de même nature. Une distinction peut en effet être faite entre les sources d'irritation qui sont en relation directe avec les charges administratives pour les entreprises et celles qui n'ont pas de lien direct avec les charges administratives. Ces deux catégories seront présentées distinctement dans les paragraphes ci-dessous.

- Sources d'irritation en relation directe avec les charges administratives

Huit sources d'irritations directement liées avec les charges administratives ont été identifiées, à savoir:

- **Source d'irritation 1'**: Le manque de clarté concernant la situation des ASBL qui souhaiteraient introduire un dossier de demande de prime (éligibilité et impossibilité de réaliser le test PME).
- **Source d'irritation 2'**: Le manque d'information claire pour les entreprises qui désireraient combiner cette aide avec d'autres aides et plus particulièrement l'aide « *Webmarketing* »⁹¹ de l'AWEX.
- **Source d'irritation 3'**: La difficulté pour les entreprises de joindre par téléphone l'administration en charge des primes e-business.
- **Source d'irritation 4'**: La fourniture d'informations déjà connues de l'administration dans le dossier de demande (par exemple description de l'activité et adresse) et dans le dossier de liquidation (attestations fiscales et sociales) et qui sont récupérables auprès de sources authentiques, d'autres administrations ou d'autres sources.
- **Source d'irritation 5'**: La complexité pour les entreprises de compléter, pour l'introduction du dossier de demande d'intervention, l'annexe relative à la réflexion stratégique.
- **Source d'irritation 6'**: La fourniture des statuts de la société dans le dossier de demande d'intervention alors que ce document n'est pas nécessaire à l'administration.
- **Source d'irritation 7'**: Le manque d'une structure claire concernant le rapport final soumis à la fin d'une mission RENTIC.

⁹⁰ En effet, le temps pour envoyer un e-mail est inférieur au temps nécessaire pour réaliser un envoi postal. L'entreprise encoure également des frais lors d'un envoi postal qu'elle pourrait économiser si elle optait pour un envoi électronique.

⁹¹ Cette aide est l'adaptation de l'aide « carte de visite » de l'AWEX pour les sites internet.

- **Source d'irritation 8'**: Le manque d'information claire permettant aux entreprises de savoir que la demande de liquidation peut être introduite par voie électronique.

Ci-dessous se trouve une brève description de chacune des sources d'irritation à prendre en considération puisqu'elles donneront lieu à plusieurs simplifications.

b.1 Source d'irritation 1' : Le manque de clarté concernant la situation des ASBL

En ce qui concerne les ASBL, les notices explicatives relatives aux deux primes e-business stipulent que les ASBL ne sont a priori pas éligibles sauf dans le cas où elles sont « *des associations professionnelles dont les membres répondent à la définition de PME* »⁹², autrement dit si elles représentent des entreprises commerciales et/ou des indépendants. Cependant, depuis quelques temps, une réflexion s'est engagée sur le fait que les ASBL assujetties à la TVA pour plus de 50% de leur activité peuvent également bénéficier des primes e-business. Aucune décision officielle n'a été prise à ce sujet mais il semble que l'administration applique déjà cette règle. Sur son site internet l'AWT a par ailleurs ajouté cette information dans la partie Foire aux questions (FAQs)⁹³.

Cette situation a également une autre conséquence puisque comme ces primes sont initialement prévues pour le secteur marchand, les ASBL éligibles qui souhaitent retourner un dossier se trouvent confrontées à la difficulté additionnelle qu'elles ne peuvent remplir le test PME destiné aux entreprises. Leur dossier est donc en théorie incomplet puisqu'elles ne peuvent joindre ce test et qu'aucune indication n'est disponible pour leur permettre de savoir quelle démarche il convient d'adopter (par exemple, rendre le dossier sans le test PME sans rien mentionner ou en faisant une remarque, fournir un autre document remplaçant ce test).

- **Source d'irritation** : perte de temps et incertitudes pour les ASBL qui ne savent pas de manière certaine si elles sont éligibles ou non et quelle est l'attitude à adopter concernant l'impossibilité de joindre le test PME. Ces dernières doivent donc passer plus de temps à se renseigner avant d'introduire un dossier de demande au risque de voir celui-ci refuser pour cause d'inéligibilité avant-même que le projet ne soit étudié par l'administration et un expert. Certaines ASBL pourraient aussi, si elles ne se renseignent pas suffisamment, décider de ne pas demander l'aide alors qu'elles y ont droit.

⁹² Voir notices explicatives relatives aux deux primes e-business disponibles sur le site formulaire à l'adresse suivante :

http://formulaire.wallonie.be/Formulaires/notice_EBUSINESS.pdf et
http://formulaire.wallonie.be/Formulaires/notice_RENTIC.pdf

⁹³ Voir les FAQs sur le site de l'AWT :

<http://www.awt.be/web/ebu/index.aspx?page=ebu,fr,100,100,faq>

b.2 Source d'irritation 2' : Le manque d'information claire pour la combinaison des aides e-business et de l'aide « Webmarketing » de l'AWEX⁹⁴.

Lors de notre entretien avec l'AWT, cette dernière a mis en évidence le fait que les entreprises qui ont un projet précis ont parfois du mal à s'orienter dans les diverses aides publiques qu'elles peuvent solliciter afin de réduire en interne les coûts inhérents à ce projet. Concrètement, l'AWT estime qu'il est difficile pour une entreprise de savoir à quelle(s) condition(s) et selon quel processus elle peut bénéficier par exemple d'une prime de la Région wallonne pour la création d'un site e-business et d'une prime « Webmarketing » de l'AWEX pour promouvoir sa visibilité via son site web afin de développer son activité d'exportation à l'étranger.

L'aide « Webmarketing » de l'AWEX est une prime qui permet de couvrir 50% des dépenses consenties par une entreprise (à concurrence de maximum 10.000€) pour se faire connaître (elle et ses produits) à l'étranger afin d'attirer de nouveaux clients.

En ce qui concerne la compatibilité de la prime « Webmarketing » avec la prime e-business, la brochure de l'AWEX relative à cette aide mentionne que « *Les entreprises souhaitant intégrer un module e-business dans leur site web, ne peuvent bénéficier à la fois de l'intervention de l'AWEX et de la Direction générale de l'Economie et de l'Emploi de la Région Wallonne, qui accorde une aide à la création de sites web d'e-business (B TO B et B TO C).* »⁹⁵. Ceci pourrait donc laisser penser aux entreprises qu'elles ne sont pas en droit de solliciter les deux primes. Une entreprise qui aurait déjà bénéficié dans le passé d'une prime pour la création de son site e-business ne pourrait donc plus bénéficier de la prime de l'AWEX. Ou une entreprise qui désirerait bénéficier d'une prime de l'AWEX pourrait penser qu'elle ne peut alors pas demander la prime e-business. Il faut également noter que la prime de l'AWEX exclut la possibilité de réaliser son site en interne, ce qui est autorisé dans le cadre d'une prime e-business. L'entreprise qui souhaiterait réaliser elle-même son site e-business pourrait donc penser que cela n'est pas possible si elle veut également bénéficier de la prime de l'AWEX. Toutefois, dans la pratique, il est en fait possible de combiner les deux types d'aide. L'entreprise peut par exemple solliciter une première prime e-business pour le développement de son site afin de mettre au point un site de vente en ligne (B to C) et une seconde prime, de l'AWEX cette fois, pour l'adaptation de ce site afin de faire connaître ses produits à l'étranger. La difficulté est donc pour les entreprises de connaître cette possibilité et de savoir quelle est la démarche à adopter et pour quels types de frais elle peut bénéficier de l'une ou l'autre aide.

→ **Source d'irritation** : perte de temps pour les entreprises liée à la recherche d'information pour savoir si elles peuvent combiner plusieurs types de primes, à quelle(s) condition(s) et suivant quel processus. Certaines

⁹⁴ La prime « Webmarketing de l'AWEX » est l'adaptation de l'aide « carte de visite d'entreprises » pour les supports électronique. Voir site de l'AWEX : [http://www.awex.be/fr-BE/Nos%20services%20à%20l%27export/Tous%20les%20services/Pages/INCITANT%20F-Réalisation%20de%20supports%20de%20communication%20%20\[Cartes%20de%20visite%20d%27entreprises\].aspx](http://www.awex.be/fr-BE/Nos%20services%20à%20l%27export/Tous%20les%20services/Pages/INCITANT%20F-Réalisation%20de%20supports%20de%20communication%20%20[Cartes%20de%20visite%20d%27entreprises].aspx)

⁹⁵ Voir brochure de l'AWEX relative au programme « carte de visite d'entreprise », disponible à l'adresse suivante : <http://www.awex.be/fr-BE/Nos%20services%20à%20l%27export/Tous%20les%20services/Documents/Notices%20Incitants/Notice%20CVE%20juillet%202011.pdf>

entreprises pourraient en outre ne pas demander l'une des deux primes, pensant qu'elles n'y ont pas droit ou n'introduisant pas la bonne demande en premier lieu.

b.3 Source d'irritation 3' : La difficulté pour les entreprises de joindre par téléphone l'administration.

Une entreprise qui se pose des questions concernant la procédure à suivre apprécie souvent de trouver rapidement un numéro de téléphone la mettant directement en contact avec une personne de l'administration qui puisse répondre à ses interrogations. Pour les primes e-business, le site Formulaire de la Région wallonne ainsi que le formulaire de demande d'intervention mentionne le numéro d'un secrétariat. La notice explicative renseigne quant à elle une personne de contact ainsi que son numéro de téléphone et son adresse mail. Il apparaît donc qu'un dispositif a été mis en place par l'administration afin de fournir aux entreprises l'information additionnelle dont elles auraient besoin.

Cependant, l'AWT mentionne que de nombreuses entreprises cherchent à joindre l'administration, tant pour des questions relatives à l'introduction d'une demande que pour connaître l'état d'avancement de leur dossier, mais ces dernières n'obtiennent que difficilement quelqu'un en ligne. En cherchant davantage, sur internet par exemple, ces entreprises trouvent le numéro de l'AWT et essaient alors ce numéro en espérant que quelqu'un pourra répondre à leurs questions. En ce qui concerne les questions sur la procédure à suivre et sur les aspects techniques, l'AWT est très souvent en mesure d'apporter une réponse aux entreprises. Par contre, concernant l'état d'avancement du dossier, n'ayant pas d'accès au système de traçabilité des dossiers via CALIOPE, l'AWT ne peut rien faire pour aider les entreprises. Notons toutefois que les coûts résultant d'une demande d'information sur l'état d'avancement du dossier ne sont pas réellement liés aux charges administratives puisque dans le cas où les délais de traitement des dossiers sont respectés par l'administration, un opérateur efficace déjà au courant des grandes étapes clés et des délais (via l'accusé de réception par exemple) n'essaiera pas de savoir où en est son dossier. Par ailleurs, dans le cas d'un dépassement du délai, ces coûts seront considérés comme des coûts inhérents au non-respect du délai et ne seront pas non plus considérés comme des charges administratives⁹⁶.

→ **Source d'irritation** : perte de temps pour les entreprises qui voudraient poser des questions à l'administration, qui n'obtiennent pas de réponse à leur appel et qui doivent alors entreprendre des recherches supplémentaires pour trouver le numéro de l'AWT et trouver quelqu'un qui puisse répondre à leurs questions sur la procédure.

⁹⁶ Voir section 5.1.3b.9 relative aux délais de traitement.

b.4 Source d'irritation 4': La fourniture d'informations déjà connues de l'administration et donc récupérables auprès de sources authentiques, d'autres administrations ou d'autres sources.

Comme c'est aussi le cas pour le formulaire de demande de prime aux services de conseil, une partie des données actuellement collectées auprès des entreprises concerne des données non spécifiques aux demandes de primes e-business et potentiellement récupérables auprès de sources authentiques fédérales (à savoir la BCE, BCSS et SPF Finance) à savoir :

- Les données relatives à l'identification de l'entreprise telles que le numéro d'entreprise, son unité d'établissement en Région wallonne, son adresse et coordonnées de contact, son numéro de compte bancaire et son activité sont des données qui peuvent facilement être retrouvées auprès la BCE;
- L'attestation ONSS de respect des législations sociales existe par ailleurs à la BCSS;
- Les données liées au respect des législations fiscales (attestation TVA et attestation des Contributions directes) sont directement fournies par le Service Public Fédéral (SPF) des finances - Administration « Impôts et recouvrement ».

Notons également que les données relatives à l'identification de la société et son activité, ainsi que d'autres données telles que la personne de contact et le numéro de compte bancaire peuvent également être récupérées dans l'« Espace Personnel » de l'entreprise⁹⁷. Les données comptables relatives au début et fin du dernier exercice comptable ainsi que le chiffre d'affaire et le total du bilan ont quant à elles déjà été fournies par l'entreprise dans le test PME.

→ **Source d'irritation** : perte de temps pour les entreprises qui doivent fournir des données non spécifiques aux aides à l'investissement et existantes auprès de sources authentiques ou au sein d'autres administrations.

La table qui suit met en regard les données actuellement demandées dans le formulaire de demande d'intervention et qui pourraient être récupérées d'autres sources.

⁹⁷ Cf. Site <http://formulaires.wallonie.be/index.jsp>

Table 32 - Données collectées alors qu'existantes auprès de sources authentiques (existantes ou potentielles) ou au sein d'autres administrations

Données non-spécifiques aux dossiers de primes e-business	Formulaire de collecte actuelle des données			Sources authentiques possibles de récupération des données	Récupération possible via d'autres sources
	Test PME	Dossier de demande	Dossier de liquidation		
Identification					
Numéro d'entreprise	X	X		BCE	Espace personnel
Plusieurs unités d'établissement?		X		BCE	Espace personnel
Adresse du siège d'activité en Région wallonne		X		BCE	Espace personnel
Téléphone		X		BCE	Espace personnel
Courriel		X		BCE	Espace personnel
Personne pouvant engager l'entreprise					
Nom		X		Ces infos sont en principe disponibles dans le moniteur, mais il n'est pas efficace que l'administration doive aller chercher ces infos.	
Adresse		X			
Contact					
Nom de la personne de contact		X			Espace personnel
Téléphone		X			Espace personnel
Courriel		X			Espace personnel
Compte bancaire					
Numéro de compte bancaire		X		BCE	Espace personnel
Activité					
Description		X		BCE	Espace personnel
Renseignements comptables					
Date de début et fin du dernier exercice comptable	X	X		Centrale des bilans	Test PME
Chiffre d'affaire du dernier exercice (si pas encore publié)	X	X			Test PME
Total du bilan du dernier exercice (si pas encore publié)	X	X			Test PME
Preuves liquidation					
Attestation ONSS			X	BCSS	
Attestation TVA			X	SPF Finances - Administration "Impôts et recouvrement"	
Attestation contributions directes			X	SPF Finances - Administration "Impôts et recouvrement"	

b.5 Source d'irritation 5: La complexité pour les entreprises de compléter l'annexe au formulaire de demande d'intervention relative à la « réflexion stratégique ».

Certaines entreprises ont signalé lors de l'enquête qu'elles avaient rencontré certaines difficultés pour remplir l'annexe à la demande d'intervention relative à la « réflexion stratégique ». Comme cela a déjà été expliqué dans le point 3.3.2.a détaillant les obligations relatives à l'introduction de la demande, ce document est indispensable pour pouvoir s'assurer que l'entreprise a cerné l'ensemble des enjeux liés à la mise en place d'un projet e-business. Un document a été mis à la disposition des entreprises pour les aider à mener cette réflexion⁹⁸ mais lorsqu'il s'agit de rédiger un document montrant qu'elles ont bien mené cette réflexion, les entreprises éprouvent certaines difficultés. Etant donné qu'il n'existe pas de formulaire-type à remplir⁹⁹, elles ne savent par exemple pas quelles sont les éléments que l'administration veut voir présents dans ce document. Elles ne savent peut-être pas non plus quand elles rentrent dans un cas particulier et qu'il est alors absolument nécessaire qu'elles développent plus certains aspects. Les entreprises peuvent alors perdre du temps à

⁹⁸ Voir <http://www.awt.be/contenu/tel/ebu/ebu-fr-011-002.pdf> disponible sur le site formulaire.

⁹⁹ Notons d'ailleurs qu'un tel formulaire serait très difficile à établir étant donné que certains éléments ne sont pertinents que dans des cas très spécifiques. Ce formulaire serait donc très rébarbatif alors que dans certains cas, l'entreprise ne devrait tenir compte que d'un nombre limité de champs à compléter.

chercher où elles peuvent se renseigner pour être certaines que le document qu'elles soumettent à l'administration est complet et répond bien aux exigences¹⁰⁰.

→ *Source d'irritation* : perte de temps pour les entreprises qui se trouvent face à un document complexe à remplir et qui ne savent pas vers où se tourner pour être guidées et être finalement certaines que l'annexe relative à la « réflexion stratégique » est bien complet.

b.6 Source d'irritation 6': La fourniture des statuts de la société dans le dossier de demande d'intervention alors que ce document n'est pas indispensable à l'administration.

Les deux formulaires de demande d'intervention pour les primes e-business indiquent que les entreprises qui retournent ces formulaires sont tenues de joindre les statuts de la société. Il s'avère toutefois que l'administration n'a pas réellement besoin de ce document pour juger de l'éligibilité de l'entreprise. Elle n'adresse d'ailleurs pas de demande de renseignements complémentaires pour les entreprises qui n'auraient pas joint ce document à leur dossier de demande. Notons en outre que si certains doutes subsistaient, l'administration pourrait récupérer elle-même cette information en consultant le Moniteur dans lequel sont publiés les statuts de toutes les entreprises.

→ *Source d'irritation* : perte de temps pour les entreprises qui doivent en théorie joindre les statuts de la société alors que ce document n'est pas nécessaire pour que l'administration puisse se prononcer sur l'octroi ou le refus de la prime.

b.7 Source d'irritation 7': Le manque d'une structure concernant le rapport final du consultant pour les missions RENTIC.

Afin de pouvoir obtenir la liquidation de sa prime, en plus des pièces justificatives telles que les attestations, les factures et les preuves de paiement, la société est tenue de retourner à l'administration un rapport de fin de mission. Il apparaît toutefois que la notice explicative fait uniquement mention de la « remise d'un rapport final » mais n'indique pas quel doit être le contenu de ce rapport. En d'autres mots, il n'existe pas de lignes directrices ou de structure de rapport permettant à l'entreprise/au consultant de cibler rapidement ce qui est attendu par l'administration.

A titre de comparaison, la notice explicative de la prime aux services de conseil présente aux pages 7 et 9 une structure sous forme de table des matières respectivement pour la remise du rapport de diagnostic global et pour le rapport de fin de mission spécialisée. Ceci permet à l'entreprise de comprendre ce que l'administration attend de ce rapport et quels sont les éléments qui doivent absolument y figurer.

¹⁰⁰ Ceci est d'autant plus vrai au vu de la source d'irritation 3 décrite au point b.3 ci-dessus relative à la difficulté de joindre l'administration.

→ *Source d'irritation* : perte de temps pour les entreprises qui ne savent pas exactement ce qui est attendu par l'administration dans le rapport final, ce qui peut mener à des demandes de renseignements complémentaires si certains éléments indispensables ne se trouvent pas dans le rapport.

b.8 Source d'irritation 8' : Le manque d'information claire permettant aux entreprises de savoir que la demande de liquidation peut être introduite par voie électronique.

Comme cela a déjà été développé au point a.4 ci-dessus pour la prime aux services de conseil, il n'existe pas non plus dans le cas des primes e-business de mention dans l'un ou l'autre document relatif à ces aides (comme la notice explicative, la convention ou la description de l'aide sur le site formulaire) du fait que l'administration accepte que les entreprises soumettent leur demande de liquidation de prime par voie électronique au moyen d'un e-mail reprenant en pièce jointe les différentes pièces justificatives.

→ *Source d'irritation* : perte de temps et d'argent¹⁰¹ pour les entreprises qui ne connaissent pas la possibilité de transmission électronique de la demande de liquidation de la prime.

- Sources d'irritations sans lien direct avec les charges administratives

En plus des sources d'irritation dont le remède a un impact direct sur le niveau des charges administratives, deux autres sources d'irritation ont également été identifiées. Il s'agit du délai de traitement des dossiers (tant au niveau du dossier d'introduction de la demande de prime qu'au niveau des demandes de liquidation) et du manque de critères fixes permettant l'évaluation technique objective des dossiers de demande d'intervention par les experts externes.

Comme il s'agit des sources d'irritation qui sont très importantes pour les bénéficiaires des aides e-business, elles sont présentées ci-dessous et il est expliqué pourquoi elles ne seront pas considérées dans nos recommandations sous forme de simplifications administratives.

b.9 Source d'irritation 9' : Les délais de traitement des dossiers.

Autant au cours de l'enquête réalisée auprès des entreprises, que lors de nos entretiens avec l'AWT ou l'UCM, il a été mentionné que les délais de traitement étaient une des plus grandes irritations liées à la procédure d'octroi de prime e-business. Dans le cas présent, il a été rapporté que les délais de traitement tant au niveau de l'introduction de la demande, qu'au niveau de la liquidation n'étaient pas respectés par l'administration.

La table ci-dessous présente un résumé des délais prescrits par la législation pour ces deux étapes de la procédure des primes e-business.

¹⁰¹ En effet, le temps pour envoyer un e-mail est inférieur au temps nécessaire pour réaliser un envoi postal. L'entreprise encoure également des frais lors d'un envoi postal qu'elle pourrait économiser si elle optait pour un envoi électronique.

Table 33 – Délais légaux de traitement des dossiers pour les primes e-business

Démarche administration ou Ministre	
Intitulé	Délais AGW
Introduction du dossier de demande d'intervention	
Accusé de réception comprenant le nom de l'agent traitant	5 jours après réception du dossier
Evaluation de l'expert externe à l'administration + éventuelles demande de renseignements complémentaires	15 jours après réception du dossier par l'administration
Décision finale d'octroi du Ministre pour site e-business et proposition de convention pour RENTIC	60 jours à partir du moment où le dossier est complet
Introduction du dossier de demande de liquidation	
Traitement par l'administration du dossier de liquidation site e-business	30 jours à partir du moment où le dossier est complet
Traitement par l'administration du dossier de liquidation RENTIC (tranche intermédiaire et solde)	30 jours à partir du moment où le dossier est complet

En ce qui concerne le traitement du dossier de demande d'intervention, le tableau ci-dessus nous montre que les entreprises devraient pouvoir disposer de la réponse officielle du Ministre endéans les 60 jours qui suivent le dépôt de leur dossier et une fois que celui-ci est jugé complet par l'administration (c'est-à-dire après que l'entreprise ait répondu aux demandes de renseignements complémentaires). Il semble cependant que ce délai soit souvent dépassé. En effet, lors de l'enquête, certaines entreprises ont mentionné des délais de traitement avoisinant les 4 mois et demi pour une prime RENTIC et 8 mois pour une prime « site e-business ».

Selon l'AWT, le problème viendrait du fait que les experts externes chargés de l'évaluation technique des dossiers ne respectent pas le délai de 15 jours qui leur est prescrit pour rendre un avis sur le dossier. En effet, certains professeurs d'université restent parfois avec un même dossier pendant plusieurs mois parce que ce sont les périodes de congé scolaire ou d'examen. Ce problème avait également déjà été soulevé par le CESRW dans son avis du 19 décembre 2005 mais le problème ne semble pas s'être arrangé. L'AWT suggère par ailleurs qu'il faudrait réattribuer le dossier à un autre expert si le délai de 15 jours est dépassé et ne pas attendre que l'expert finisse par donner une réponse.

Concernant les délais de traitement des demandes de liquidation, l'administration dispose légalement de 30 jours ouvrables. Il semble que ce délai est respecté pour la prime RENTIC, par contre, cela n'est pas le cas pour la prime pour la création d'un site e-business. Or, il apparaît que le fait de ne pas être payé dans les délais prévus est l'une des sources d'irritation les plus importantes pour les entreprises qui ont dû avancer l'argent pour payer le consultant ou pour acheter le matériel nécessaire.

Lien avec les charges administratives

Il est important de souligner que l'impact de la réduction des délais de traitement pour les entreprises n'entre pas le périmètre d'un exercice SCM sur les charges administratives. En effet, même si les délais trop importants sont actuellement considérés comme une charge très lourde pour les entreprises, il ne s'agit pas d'une charge qui

est engendrée par une obligation d'information (cf. chapitre 1) mais simplement par le délai même.

La charge liée à un délai trop long ne peut d'ailleurs pas non plus être calculée comme le temps nécessaire pour répondre à une obligation d'information, multiplié par un taux horaire. Par contre, elle est composée de coûts directs et indirects liés aux impacts opérationnels, financiers et sociaux¹⁰² de l'attente anormalement longue qui présente un frein à l'activité économique de l'entreprise. L'estimation monétaire de ces coûts est particulièrement difficile : elle nécessite une approche au cas par cas et ne peut être faite qu'en étroite collaboration et en toute transparence avec l'entreprise concernée¹⁰³.

Tout calcul pour mesurer l'impact financier des délais administratifs sur les entreprises ne relève pas du champ d'application du modèle SCM.

Prise en compte de la source d'irritation :

De manière générale, que ce soit au niveau des dossiers de demande d'intervention ou de liquidation, l'administration semble consciente du problème et essaie de mettre tout en œuvre pour régler ceci. Elle signale par exemple qu'un agent de l'AWT a été détaché à l'administration pour essayer de résorber au plus vite les retards accumulés¹⁰⁴.

Notons également que dans le Plan d'Action Industrie¹⁰⁵, l'amélioration des délais de paiement de la Wallonie a été identifiée comme un des trois accélérateurs de transformation au bénéfice des entreprises wallonnes. Parmi les actions visées, une vise à l'amélioration de la traçabilité des dossiers et des paiements par les pouvoirs publics.

b.10 Source d'irritation 10' : Le manque de critères fixes permettant de l'évaluation technique du dossier de demande par les experts externes.

La seconde source d'irritation sans lien direct avec les charges administratives concerne le fait que lors de l'évaluation technique des dossiers de demande de prime, les experts n'utilisent pas tous la même grille d'évaluation. Ceci a été relevé par certains consultants et nous a été rapporté par l'AWT. En effet, certains consultants ont pu constater que des dossiers pourtant très similaires n'avaient finalement pas reçu le même traitement de la part des experts externes à l'administration chargés de l'évaluation technique des dossiers et cela sans qu'aucune raison évidente ne puisse être avancée pour justifier cette différence. Concrètement, les différences peuvent par exemple apparaître au niveau de l'évaluation du nombre de jours nécessaires à

¹⁰² Exemples d'impacts sont : l'impossibilité d'augmenter la capacité de production au bon moment (impact opérationnel) ; des coûts liés à des crédits de relais (impact financier) ; gel de l'embauche (impact social).

¹⁰³ En 2006, la DGME en France a commencé à développer une méthodologie pour mesurer l'impact financier des délais administratifs sur les entreprises.
(cf. <http://regplus.free.fr/delays.doc>)

¹⁰⁴ Cet agent a été détaché de l'AWT car les procédures d'embauche au sein de l'administration sont beaucoup plus rigides et plus longues qu'à l'AWT.

¹⁰⁵ Cf. <http://gouvernement.wallonie.be/plan-action-industrie-simplifier-pour-rendre-plus-attractif-23-09-2010>

l'accomplissement d'une tâche particulière ou encore au niveau de l'éligibilité ou non de certains frais.

Le problème soulevé ici est tout d'abord le caractère inéquitable de la procédure. Pourquoi certaines entreprises auraient-elles le droit de se faire rembourser une partie de certaines dépenses et que d'autres, encourant les mêmes frais, n'y auraient pas droit ? De même, pourquoi une société pourrait se faire subventionner une tâche dont elle estime la durée à 3 jours alors que, pour une autre, un expert différent estime que la durée de cette tâche est limitée à 1 journée ? Etant donné que la législation s'applique à toutes les entreprises de la même façon, ces dernières devraient pouvoir toutes bénéficier du même traitement vis-à-vis de l'administration.

L'AWT explique que dans la situation actuelle, le manque de critères fixes d'évaluation ne permet de garantir une évaluation objective et équitable de tous les dossiers de demande de prime. En ce qui la concerne, l'AWT a donc décidé de se créer elle-même une grille d'évaluation qui est utilisée en interne par tous ses experts en charge de l'évaluation technique des dossiers. Ceci permet d'assurer que l'ensemble des dossiers qui passent à l'AWT se verront accorder le même traitement. Toutefois, étant donné que l'AWT ne s'occupe que d'environ un tiers des dossiers, la proportion de dossiers ne bénéficiant pas automatiquement de cette grille reste très élevée.

Un autre problème qu'il convient également de souligner est la grande incertitude pour les entreprises qui introduisent un dossier de demande, ainsi que pour les intermédiaires pourtant habitués à soumettre plusieurs dossiers par an. En effet, incertaines du résultat final quant à l'octroi ou non de la prime ou sur son montant, beaucoup d'entreprises préfèrent attendre que la décision officielle du Ministre lui soit notifiée avant d'entamer la réalisation de leur projet. Au vu des problèmes dans les délais de traitement des dossiers (voir point b.9 ci-dessus), le lancement du projet peut alors prendre beaucoup de retard, ce qui pénalise les entreprises.

Lien avec les charges administratives

Dans la mesure où le fait que tous les dossiers de demande ne soient pas évalués selon une même liste de critères précis n'implique pas d'obligation supplémentaire pour les entreprises, il ne peut pas être considéré que ceci a un lien direct avec les charges administratives.

Même si des délais dus à l'incertitude peuvent effectivement être constatés dans le lancement des projets et engendrer des coûts pour les entreprises, ces coûts sont principalement liés à des délais d'attente de la notification officielle, ce qui n'est pas non plus compris dans les charges administratives.

Tout calcul pour mesurer les coûts liés au fait qu'il n'existe pas de critère fixe permettant l'évaluation objective et équitable des dossiers de demande par les experts techniques ne relève pas du champ d'application du modèle SCM.

Prise en compte de la source d'irritation :

L'AWT a déjà fait le travail d'établir une grille d'évaluation technique des dossiers de demande et l'a déjà soumise à l'administration. VAN DIJK MANAGEMENT CONSULTANTS est d'avis qu'il serait pertinent que l'administration analyse cette grille d'évaluation et en modifie si nécessaire certains éléments pour que celle-ci puisse

servir de base à l'évaluation technique de tous les dossiers de demande de prime e-business. Pour cela, il faudrait ensuite que l'administration transmette la grille en question à tous les experts externes en charges de l'évaluation technique des dossiers et qu'elle s'assure que ceux-ci la respectent.

5.2 SITUATION OPTIMISÉE : APRÈS RÉDUCTION DES CHARGES ADMINISTRATIVES

L'analyse des sources d'irritation ayant un lien direct avec les charges administratives, ainsi que l'analyse – sur base du questionnement systématique¹⁰⁶ - des tâches qui se relèvent être les plus lourdes en termes de charges administratives, ont donné lieu à un nombre d'axes de simplifications administratives possibles.

Dans les paragraphes suivants, ces axes sont d'abord présentés un par un. Ensuite, leur impact est quantifié et comparé avec les charges administratives de la situation actuelle.

5.2.1 PISTES POSSIBLES DE SIMPLIFICATION

La consultation menée dans le cadre de ce SCM ainsi que l'analyse de la situation actuelle en termes de charges administratives pour les entreprises ont mené à l'identification d'un nombre de simplifications possibles, qui sont le reflet des sources d'irritation présentées au point 5.1.3. Elles peuvent être structurées suivant les axes – inspirés par le Plan de Simplification d'EASI-WAL¹⁰⁷ - présentés ci-dessous :

- **AXE 1 : Amélioration de l'information et de la communication**

Les simplifications proposées pour mettre en œuvre cet axe consistent en une amélioration de la communication entre l'administration et les entreprises pour que celles-ci soient mieux informées des opportunités qui leur sont offertes, des démarches qu'elles doivent réaliser, etc.

- **AXE 2 : Amélioration des processus via la dématérialisation**

Cet axe vise à rendre possible l'utilisation des développements informatiques actuels dans les démarches d'octroi de primes. Il s'agit en particulier de permettre l'utilisation d'internet comme moyen de communication entre l'administration et l'entreprise.

- **AXE 3 : Amélioration de la collecte et du partage des données**

Dans ce troisième axe, l'objectif est de réduire le temps passé par les entreprises lors du remplissage des différents formulaires liés aux demandes de primes en récupérant un maximum les informations déjà fournies par ailleurs.

¹⁰⁶ Cf. Site Easi-Wal : [Standard Cost Model : Guide pour mesurer les charges administrative](#) (page 15)

¹⁰⁷ http://easi.wallonie.be/easi/col_droite_a_la_une_fr/plan-de-simplification-mise-en-oeuvre.html?LANG=fr

En plus de ces simplifications qui ont été identifiées en réponse aux sources d'irritation, une analyse spécifique sur base des principes présentés dans le plan de simplification d'EASI-WAL a conduit à l'identification de quelques simplifications supplémentaires :

- **AXE 4 : Modification de la réglementation et des formulaires**

L'axe 4 comprend des simplifications qui visent à modifier dans la législation et dans les formulaires les demandes ou actions qui ne sont pas jugées indispensables au bon fonctionnement du dispositif.

Ces quatre axes donnent lieu à un nombre d'actions possibles *distinctes* qui peuvent dans certains cas se superposer. Les tableaux qui suivent résument les simplifications proposées et font la correspondance entre chacune d'elles et les sources d'irritation présentées précédemment.

Table 34 – Sources d'irritation et simplifications - Prime aux services de conseil

Prime aux services de conseil				
Sources d'irritation		Simplifications		
N°	Intitulé	Axe	N°	Intitulé
11	<i>Manque de clarté des critères d'éligibilité.</i>	Axe 1	S1	Reformulation des critères d'éligibilité dans la notice avec mention d'exceptions.
12	<i>Caractère fastidieux de la preuve de l'indépendance financière.</i>	-	-	Pas de simplification proposée. Irritation déjà prise en compte lors de l'inclusion de cette partie dans le test PME.
13	<i>Fourmiture d'informations déjà connues de l'administration et donc récupérables auprès de sources authentiques ou d'autres sources.</i>	Axe 4	S6	Suppression dans le formulaire de la demande concernant le personnel occupé.
		Axe 1	S3	Promotion des avantages et de la simplicité d'utilisation des formulaires en ligne.
		Axe 2	S4	Obligation d'utiliser les formulaires en ligne pour soumettre une demande de prime.
		Axe 3	S5	Obligation de passer par l'Espace personnel afin de remplir les formulaires en ligne pour permettre la récupération de ces données et le pré-remplissage des formulaires.
14	<i>Manque d'information claire permettant aux entreprises de connaître la possibilité d'introduire la demande de liquidation par e-mail.</i>	Axe 1	S2	La mention explicite dans la convention et dans la notice explicative de la possibilité de transmettre tout document à l'administration par voie électronique dont notamment la demande de liquidation de la prime.

Table 35 – Sources d’irritation et simplifications - Primes e-business

Primes e-business				
Sources d'irritation		Simplifications		
N°	Intitulé	Axe	N°	Intitulé
I' 1	<i>Manque de clarté concernant la situation des ASBL (critère d'éligibilité et impossibilité de réaliser le test PME).</i>	Axe 4	S 11'	Précision dans les AGW de la notion d "entreprise commerciale" .
		Axe 1	S 1'	Précision dans la notice explicative des critères d'éligibilité des ASBL et de la dispense du test PME.
I' 2	<i>Manque de clarté concernant les critères d'éligibilité pour la combinaison de l'aide e-business et de l'aide "Webmarketing" de l'AWEX.</i>	Axe 1	S 2'	Publication du document explicatif et récapitulatif concernant la possibilité de combinaison des primes e-business et des primes « Webmarketing » de l' AWEX, ainsi que l' ajout d' un lien direct vers ce document dans la notice explicative.
I' 3	<i>Difficulté de joindre par téléphone l'administration pour demander des renseignements.</i>	Axe 1	S 3'	Renseignement d'un numéro de téléphone et d'une personne de contact à l'AWT.
I' 4	<i>Fourniture d'informations déjà connues de l'administration et donc récupérables auprès de sources authentiques, d'autres administrations ou d'autres sources.</i>	Axe 4	S 12'	Suppression de la section du formulaire relative aux renseignements comptables.
		Axe 1	S 7'	Promotion des avantages et de la simplicité d' utilisation des formulaires en ligne.
		Axe 2	S 8'	Obligation d'utiliser les formulaires en ligne pour soumettre une demande de prime.
		Axe 3	S 9'	L'obligation de passer par l'Espace personnel afin de remplir les formulaires en ligne pour permettre la récupération de ces données et le pré-remplissage des formulaires.
			S 10'	Récupération par l' administration des attestations fiscales et sociales nécessaires à la liquidation auprès des administrations fédérales qui les délivrent.
I' 5	<i>Complexité à savoir ce qui est attendu du document annexe à la demande d'intervention "Réflexion stratégique".</i>	Axe 1	S 4'	Instauration d'un guichet ou d'une permanence téléphonique pour répondre individuellement aux questions des entreprises concernant la Réflexion stratégique à mener dans le cadre d'un projet d'e-business et la rédaction du document annexe.
I' 6	<i>Fourniture des statuts de la société en annexe de la demande d'intervention alors que ce document n'est pas nécessaire à l'administration.</i>	Axe 4	S 13'	Suppression de l' annexe au formulaire relative à la fourniture des statuts de la société.
I' 7	<i>Manque d'une structure pour le rapport final des missions RENTIC</i>	Axe 1	S 5'	Introduction dans la notice explicative d'une structure/ table des matières pour la rédaction des rapports de fin de mission RENTIC.
I' 8	<i>Manque d'information claire permettant aux entreprises de connaître la possibilité d'introduire la demande de liquidation par e-mail.</i>	Axe 1	S 6'	La mention explicite dans la notice explicative (et dans la convention pour la prime RENTIC) de la possibilité de transmettre tout document à l' administration par voie électronique dont notamment la demande de liquidation de la prime.

Pour l'ensemble des axes de simplification, nous décrivons à présent ci-dessous le principe général et les simplifications particulières, l'importance de l'impact sur la charge administrative, l'impact pour l'administration et la faisabilité de la simplification proposée.

5.2.1.a SIMPLIFICATIONS RELATIVES À LA PRIME AUX SERVICES DE CONSEIL

a.1 Axe 1 : Amélioration de l'information et de la communication

- Principe

Ce premier axe de simplification vise principalement à rendre plus facile et plus claire la communication entre l'administration et les entreprises. Il doit contribuer à ce que les entreprises comprennent plus rapidement quelles sont les possibilités de subsides par la Région wallonne de leurs projets. Il doit également permettre aux entreprises de trouver plus rapidement et plus facilement la réponse aux questions qu'elles se posent.

Cet axe se décline en plusieurs simplifications concrètes :

Simplification 1 (S1) : Une reformulation des critères d'éligibilité et en particulier des secteurs exclus de la prime avec mention qu'il existe certaines exceptions.

La notice explicative qui, en son point 1.7 (Quels secteur d'activité peuvent bénéficier de la prime aux services de conseil ?), indique une liste des secteurs pouvant généralement bénéficier de la prime ainsi qu'une liste des secteurs qui en sont exclus, constitue une bonne base pour permettre à l'entreprise de savoir si elle est éligible ou non. Cependant, il apparaît que dans certains cas, les entreprises peuvent mener des projets qui sortent de leur activité principale, ce qui peut conduire à certaines confusions.

L'indication explicite dans la notice explicative que cette liste peut toutefois comporter certaines exceptions dans le cadre de projets particuliers par exemple et qu'en cas de doute, l'entreprise peut contacter l'administration (en indiquant à cet endroit les coordonnées d'une personne à même de répondre à ce genre de question), pourrait contribuer à rassurer les entreprises. En effet, au lieu par exemple de chercher d'autres documents, ou de contacter un intermédiaire externe, les entreprises pourraient directement être en ligne avec quelqu'un qui pourrait la renseigner. Cela permettrait de résoudre les difficultés rencontrées par rapport au secteur d'activité mais aussi d'autres questions relatives à l'éligibilité (telles que par exemple le statut juridique, les critères d'une PME, etc.).

Simplification 2 (S2) : La mention explicite dans la convention et dans la notice explicative de la possibilité de transmettre tout document à l'administration par voie électronique dont notamment la demande de liquidation de la prime.

Même s'il est vrai que l'administration communique volontiers la possibilité offerte aux entreprises de transmettre leur demande de liquidation par e-mail sur simple demande de leur part, il faut toutefois admettre que, dans l'esprit de nombreuses personnes, la liquidation d'une prime revêt un caractère officiel et que le format papier est longtemps resté le mode de communication dans ces circonstances. Le fait que les administrations se soient adaptées aux nouveaux moyens de communication par voie électronique est donc un réel progrès. Toutefois, si l'on souhaite que les entreprises puissent véritablement bénéficier des gains de temps et d'argent induit par une transmission électronique par rapport à une transmission sous format papier, il est nécessaire que celles-ci aient connaissance de cette information.

Afin que les entreprises soient davantage au courant du fait qu'elles peuvent soumettre leur demande de liquidation par voie électronique -au moyen d'un e-mail

reprenant en pièces jointes l'ensemble des pièces justificatives- il est recommandé de le mentionner explicitement dans la notice explicative au point 1.19 (Quand et comment puis-je recevoir le montant de la prime ?), ainsi que dans l'art 5 des conditions générales (modalités de liquidations) accompagnant la convention reçue par l'entreprise. Cette information pourrait également être insérée dans la brève description de la prime aux services de conseil sur le site « Formulaire » de la Région Wallonne.

En ce qui concerne la possibilité de transmission par e-mail des documents relatifs à la liquidation, il semble opportun que l'administration précise qu'il ne s'agit pas que de la demande de liquidation de la prime mais que cela est aussi d'application pour la transmission des rapports de fin de mission (y compris le rapport de DG), ainsi que pour les réponses aux demandes d'informations complémentaires. Notons que pour ce dernier point, si l'entreprise transmet sa demande de liquidation par e-mail, l'administration enverra également la demande de renseignements complémentaires par ce biais, ce qui devrait l'inciter à également répondre par e-mail.

De manière générale, l'administration accepte en fait la transmission de tout document par voie électronique. Il est donc recommandé ici que l'administration fasse part de cette information aux usagers, notamment via la notice explicative.

***Simplification 3* (S3) : La promotion des avantages et de la simplicité d'utilisation des formulaires en ligne.**

Avant même de décrire le principe de cette simplification, il est nécessaire d'attirer l'attention du lecteur sur le fait que cette simplification est en lien étroit avec le deuxième axe -Amélioration des processus via la dématérialisation- et qu'il a donc été choisi quantifier son impact dans ce second axe. En effet, comme nous l'avions expliqué au point 5.1.1.d, la situation des primes étudiées dans le cadre de ce SCM, dont la prime aux services de conseil, est un peu particulière puisque l'ensemble des procédures d'introduction de demande de prime a déjà fait l'objet d'une dématérialisation complète (formulaire en ligne et soumission par voie électronique possible)¹⁰⁸. Cependant, les statistiques mettent en évidence que les formulaires en ligne n'ont que très peu de succès auprès des utilisateurs.

Il semble que les entreprises elles-mêmes ou les consultants qui les aident à remplir ces documents ne voient pas directement l'intérêt et les gains associés à une utilisation de ces formulaires. Il avait également été signalé au cours de la section 5.1.1.d que le mode de remplissage en ligne, devant un ordinateur ne se prêtait pas vraiment à une réunion de travail entre un consultant et son client. Toutefois, l'utilisation des formulaires intelligents que l'entreprise peut remplir en ligne et soumettre par voie électronique procure, comme cela sera exposé plus en détail dans l'axe de simplification suivant, de nombreux avantages qui permettraient de réduire l'irritation des entreprises.

Dans une optique de réduction des charges administratives, il serait donc pertinent d'inciter autant que possible les utilisateurs à se tourner vers cette option. Une

¹⁰⁸ Ceci n'était par exemple pas le cas pour les autres primes du dispositif d'aide à l'expansion économique (aides à l'investissement classiques et aides spécifiques pour la protection de l'environnement et l'utilisation durable de l'énergie). La simplification avait alors consisté à introduire les formulaires dématérialisés.

solution serait une campagne de promotion en inscrivant et en mettant en évidence, par exemple dans la notice explicative ainsi que sur les pages introductives des aides sur le site « formulaires », que la procédure entièrement dématérialisée est possible¹⁰⁹ et quels en sont les principaux avantages. L'administration, dans ces contacts fréquents avec les entreprises, pourrait aussi expliquer et donner envie aux sociétés de soumettre un formulaire en ligne.

Dans le cas des primes aux services de conseil pour lesquelles les délais de traitement sont en général assez réduits, elle pourrait peut-être, afin d'augmenter l'incitant, allonger légèrement le délais de traitement pour les dossiers papiers et le garder le plus bas possible pour les dossiers électroniques.

Toutefois, étant donné que l'aversion des PME pour les tâches administratives les pousse souvent à se tourner vers des intermédiaires, rendant le remplissage en ligne moins adapté, pratique et convivial lors d'une réunion, il est nécessaire que cette promotion des formulaires en ligne soit doublement dirigée :

- Vers les entreprises elles-mêmes pour qu'elles comprennent la facilité de remplir le formulaire en ligne, l'aide au remplissage, les gains de temps et les économies liées à un envoi électronique, ainsi que l'avantage qu'elles peuvent trouver à compléter leur *Espace personnel* pour l'ensemble des demandes qu'elles souhaitent introduire à la Région wallonne. Si l'entreprise perçoit le remplissage du formulaire en ligne comme plus aisé, elle pourrait décider de le faire seule, sans l'aide d'un consultant.
- Vers les consultants, pour les entreprises qui souhaitent toujours être assistées d'un consultant externe, en leur expliquant par exemple qu'il est possible d'optimiser le travail en créant un **profil distinct** pour la demande de prime en question. Ce profil serait accessible à la fois par l'entreprise et par le consultant grâce au partage du mot de passe¹¹⁰. Après une réunion plus brève entre le dirigeant et le consultant visant à expliquer les objectifs et enjeux du projet, les acteurs pourraient alors réaliser leurs tâches à distance : l'entreprise créant un profil/Espace personnel distinct, le consultant accédant grâce au mot de passe à l'Espace personnel et remplissant le dossier de demande pour la prime concernée ; et à nouveau l'entreprise relisant le document, ajoutant éventuellement certaines pièces jointes et signant le document électroniquement. Cette solution permettrait de faire gagner du temps aux deux acteurs qui ne devraient pas être présents lorsque l'autre remplit sa partie du formulaire. De plus, chacun pourrait le faire au moment qui l'arrange le mieux. L'inconvénient serait cependant que l'entreprise doit prendre le temps de créer un profil pour chaque prime différente et doit donc répéter les informations contenues dans ce profil comme si elle remplissait un nouveau formulaire papier.

¹⁰⁹ Cette information se trouve déjà dans sous forme d'une icône sur la page où l'on peut télécharger le formulaire mais c'est assez discret, l'icône est petite et sa signification n'est pas connue de tous (il faut amener la souris dessus pour voir que cette fonctionnalité est possible).

¹¹⁰ Notons que cette solution confère l'avantage supplémentaire à l'entreprise qui désire changer de consultant, qu'elle peut modifier le mot de passe et donc en interdire l'accès à l'ancien consultant, puis donner le nouveau mot de passe au nouveau consultant qui retrouvera le formulaire tel qu'il a déjà été rempli.

- Importance de l'impact sur la charge administrative

Les simplifications S1 et S2 proposées dans ce premier axe ont des impacts à plusieurs niveaux de la procédure d'octroi de prime. En effet, alors que la première simplification impactera principalement la première obligation relative à l'évaluation de l'éligibilité de l'entreprise et de son projet, la seconde aura un effet sur les étapes de la liquidation (obligation 3 et 4) ainsi que sur la transmission à l'administration du rapport de diagnostic global.

Le tableau ci-dessous présente l'évaluation attendue des impacts en termes de charges administratives.

Table 36 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 1 »

	Description de la simplification	Secteurs concernés par la simplification	Gain de charge administrative			Référence des tâches concernées par la simplification
			A) Valeur	Unité	B) % popul*	
Axe 1: Amélioration de l'information et de la communication						
S1	Reformulation des critères d'éligibilité dans la notice avec mention d'exceptions.	Tous les types de prime	25%	Temps	10%	1.1.1 et 1.1.2
S2	La mention explicite dans la convention et dans la notice explicative de la possibilité de transmettre tout document à l'administration par voie électronique dont notamment la demande de liquidation de la prime.					
S2.1	Remplacement de l'envoi papier du Diagnostic global par l'envoi par e-mail (+ informations complémentaires et proposition de mission spécialisée).	Autre Action (avec DG): envoi papier uniquement	87%	Temps	60%	2.11.1; 2.13,1 et 3.1.3.1
			100%	Petits Frais	60%	
S2.2	Remplacement de l'envoi papier de la convention par l'envoi par e-mail.	Tous les types de prime: envoi papier uniquement	87%	Temps	75%	2.18
			100%	Petits Frais	75%	
S2.3	Remplacement de l'envoi papier de la demande de liquidation partielle par l'envoi par e-mail.	Tous les types de prime: envoi papier uniquement	87%	Temps	60%	4.2.4.1
			100%	Petits Frais	60%	
S2.4	Remplacement de l'envoi papier de la demande de liquidation du solde de la prime par l'envoi par e-mail (+informations complémentaires).	Tous les types de prime: envoi papier uniquement	87%	Temps	60%	4.6.1 et 4.7.3.1
			100%	Petits Frais	60%	
S3	Promotion des avantages et de la simplicité d'utilisation des formulaires en ligne.	Cette simplification sera quantifiée dans l'Axe 2				

En ce qui concerne la simplification S1, la réduction de charges provient d'une diminution du temps nécessaire à l'accomplissement des tâches de l'obligation 1. Etant donné que les problèmes concernant la clarté des critères d'éligibilité n'ont été soulevés qu'à deux reprises au cours des entretiens réalisés auprès des entreprises et que ceux-ci concernaient des questions relativement limitées, il a été estimé que cette simplification bénéficierait seulement à 10% du total des entreprises introduisant un dossier de demande.

L'impact global attendu de la simplification S2 est une augmentation du taux d'entreprises soumettant des documents par voie électronique dont la demande de liquidation (y compris les rapports de fin de mission). On s'attend à ce que cette proportion, qui est actuellement de 40% des entreprises, atteigne 75%. Pour atteindre ce chiffre, il faut que 60% des entreprises qui envoient actuellement ces documents par voie postale le fassent désormais par voie électronique. Cette simplification touche différentes étapes de la procédure et est donc déclinée en trois parties distinctes (l'envoi du DG, de la demande de liquidation partielle et de la demande de liquidation du solde). Notons qu'il a été considéré que la simplification s'appliquait aussi aux réponses aux demandes d'informations complémentaires qui se rapportent à ces envois ainsi qu'à l'envoi de la proposition de mission spécialisée et à celui de la convention. En effet, étant donné que les entreprises ayant envoyé les documents par e-mail connaissent désormais la possibilité de communiquer avec l'administration par cette voie, nous supposons qu'elles continueront donc à le faire. La réduction de charge induite par le remplacement d'un envoi papier par un envoi

par email réside dans un gain de temps¹¹¹ et dans la suppression des frais d'envoi (petits frais) pour les entreprises concernées.

- *Impacts pour l'administration*

L'impact attendu pour l'administration de la première simplification est que celle-ci risque d'être plus souvent sollicitée pour répondre à des questions que se posent les entreprises par rapport à leur éligibilité et à celle de leur projet.

A l'inverse, l'indication claire de la possibilité de transmission électronique de la demande de liquidation devrait clarifier la situation pour les entreprises qui contacteront alors moins souvent l'administration pour savoir si cela est possible ou non. La réception de dossiers de demande par e-mail devrait toutefois avoir comme conséquence une augmentation des frais d'impression au niveau de la DGO6 puisqu'il est très peu confortable pour les agents d'effectuer la lecture d'un rapport de fin de mission sur un ordinateur par exemple. Par contre l'archivage de documents électroniques pourrait permettre d'économiser de l'espace et de retrouver plus rapidement les dossiers archivés.

- *Faisabilité*

Les simplifications S1 et S2 sont rapidement et facilement possibles à mettre en œuvre puisqu'il s'agit de modifications à apporter dans quelques documents. Il faudra par contre s'assurer dans le cas de la première simplification que l'administration sera en mesure de faire face à une éventuelle augmentation des demandes de renseignements par téléphone.

Concernant la troisième simplification S3, le fait même de faire la promotion de l'utilisation des formulaires en ligne est aussi relativement aisé. Toutefois, la mise en place d'incitant consistant à créer une différence dans le temps de traitement des dossiers électroniques et papier risque d'être plus difficilement justifiable étant donné qu'il n'existe actuellement aucun problème dans les délais de traitement des dossiers pour la prime aux services de conseil.

a.2 Axe 2 : Amélioration des processus via la dématérialisation

- *Principe*

Ce second axe a pour objectif d'accroître les possibilités d'utilisation des nouvelles technologies dans les processus d'introduction de demande de primes. En effet, le développement croissant d'internet laisse entrevoir de nombreux avantages en termes de rapidité d'exécution et de simplification des démarches. Puisque la procédure d'introduction du dossier de demande a déjà été entièrement dématérialisée, l'enjeu est ici d'accroître la part des entreprises qui bénéficient de ces avantages.

Ce deuxième axe se constitue de deux simplifications. Nous attirons d'ores et déjà l'attention sur le fait que les impacts de ces deux simplifications ne pourront être additionnés par la suite. En effet, ces deux simplifications pourraient être vues comme deux étapes successives.

¹¹¹ Le temps nécessaire pour envoyer un document par voie postale est de 15 minutes tandis que l'envoi par voie électronique ne demande que 2 minutes.

La première de ces deux simplifications a été présentée dans l'axe 1 - Amélioration de l'information et de la communication. Il s'agit de la **simplification 3** : « **La promotion des avantages et la facilité d'utilisation des formulaires en ligne** ». Cette simplification vise à augmenter, sur base volontaire, le taux d'utilisation des formulaires en ligne afin qu'un nombre accru d'utilisateurs puissent bénéficier des avantages induits par la dématérialisation du formulaire de prime aux services de conseil. Pour cette raison, il a été jugé que l'impact au niveau quantitatif de cette simplification relevait davantage de l'axe 2 que de l'axe 1, expliquant donc pourquoi cette simplification est répétée ici. En ce qui concerne les avantages que peuvent tirer les entreprises de l'utilisation de la procédure dématérialisée, ceux-ci sont identiques à ceux développés dans la simplification 4 ci-dessous.

Simplification 4 (S4) : L'obligation d'utiliser les formulaires en ligne pour soumettre une demande de prime.

Après avoir essayé via la simplification précédente d'inciter les entreprises et leur avoir laissé le temps de se familiariser avec l'utilisation de la procédure dématérialisée, il est ici suggéré d'imposer le remplissage en ligne du formulaire et la soumission électronique de la demande de prime grâce à la signature via la carte d'identité électronique.

La généralisation de l'utilisation de la procédure dématérialisée aura un impact positif sur le niveau de charges administratives pesant sur les entreprises. En effet, la dématérialisation des procédures via les formulaires intelligents comporte de précieux avantages pour l'utilisateur tels que

- L'assistance au remplissage permettant d'une part d'expliquer les réponses attendues (via les petits points d'interrogation à côté des champs de réponse ou la possibilité de cliquer vers des liens expliquant les concepts-clé) et d'autre part de contrôler en partie les réponses introduites (par exemple le format d'un numéro de compte bancaire). Du point de vue des charges administratives, l'impact attendu de l'assistance au remplissage est une diminution du temps consacré à la compréhension des concepts et réduction de la fréquence des demandes d'informations complémentaires (et donc du temps et des frais nécessaires à la collecte et à l'envoi de nouvelles informations). Une diminution de l'irritation des bénéficiaires est également à prévoir puisque les dossiers plus rapidement complets pourraient être traités plus rapidement et les bénéficiaires recevraient plus vite une réponse définitive à leur demande de prime.
- La possibilité de soumettre les formulaires de demande par voie électronique. Grâce à la possibilité de télécharger en pièces jointes les documents annexes, ainsi qu'au bouton « soumettre » disponible lors du remplissage en ligne via l'Espace personnel et à la signature électronique, il est aujourd'hui possible de retourner un dossier parfaitement complet et juridiquement valide à l'administration, plus rapidement, sans aucun déplacement, et en économisant des frais d'envoi postaux. Ceci mènera donc finalement à une diminution du temps nécessaire à l'entreprise pour préparer son envoi, à l'élimination de ses frais d'impression des documents, frais d'envoi postaux et frais d'un éventuel déplacement à la poste.

Soulignons que dans le cas où l'entreprise se connecte à son Espace personnel avant d'accéder au formulaire en ligne, elle bénéficie de l'avantage supplémentaire que le formulaire qu'elle ouvre est déjà pré-rempli avec les données contenues dans son compte utilisateur. La quantification de l'impact de cette fonctionnalité sera étudiée plus en détails dans l'Axe 3¹¹² ci-dessous consacré à la récupération des données.

Un autre avantage des formulaires dématérialisés est qu'ils disposent d'une option de duplication des formulaires déjà remplis (que l'entreprise peut retrouver dans son Espace personnel). Cette fonctionnalité peut dès lors réduire considérablement les charges administratives pour une entreprise qui souhaiterait poursuivre son projet avec un autre consultant par exemple et qui est tenue de renvoyer un nouveau formulaire de demande, pratiquement identique au premier. Il ne lui resterait donc qu'à corriger les champs faisant l'objet d'une modification.

- Importance de l'impact sur la charge administrative

L'amélioration des processus via la dématérialisation se focalise principalement sur l'étape d'introduction du dossier auprès de l'administration.

Le tableau suivant présente les impacts attendus pour les simplifications en rapport avec la dématérialisation des formulaires :

Table 37 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 2 »

	Description de la simplification	Secteurs concernés par la simplification	Gain de charge administrative			Référence des tâches concernées par la simplification
			A) Valeur	Unité	B) % popul ³	
Axe 2: Amélioration des processus via la dématérialisation						
S3	Promotion des avantages et de la simplicité d'utilisation des formulaires en ligne.					
S3.1	Diminution du temps nécessaire au remplissage du formulaire grâce à l'assistance.	Tous les types de prime: envoi papier uniquement	5%	Temps	50%	2.2
S3.2	Diminution du taux de consultants impliqués dans le remplissage du formulaire.	Tous les types de prime: envoi papier uniquement	26%	Taux horaire	50%	2.2
S3.3	Remplacement de l'envoi papier du formulaire par un envoi "en ligne".	Tous les types de prime: envoi papier uniquement	100%	Temps	50%	2.4.1
			100%	Petits Frais	50%	
S3.4	Diminution du nombre de demandes de renseignements complémentaires.	Tous les types de prime: envoi papier uniquement	25%	Nombre	50%	2.7.1 ; 2.7.2 ; 2.7.3.1 et 2.7.3.2
S3.5	Remplacement de l'envoi papier des demandes de renseignements complémentaires par l'envoi d'un e-mail	Tous les types de prime: envoi papier uniquement	87%	Temps	50%	2.7.3.1
			100%	Petits Frais	50%	
S4	Obligation d'utiliser les formulaires en ligne pour soumettre une demande de prime.					
S4.1	Diminution du temps nécessaire au remplissage du formulaire grâce à l'assistance.	Tous les types de prime: envoi papier uniquement	5%	Temps	100%	2.2
S4.2	Diminution du taux de consultants impliqués dans le remplissage du formulaire.	Tous les types de prime: envoi papier uniquement	26%	Taux horaire	100%	2.2
S4.3	Remplacement de l'envoi papier du formulaire par un envoi "en ligne".	Tous les types de prime: envoi papier uniquement	100%	Temps	100%	2.4.1
			100%	Petits Frais	100%	
S4.4	Diminution du nombre de demandes de renseignements complémentaires.	Tous les types de prime: envoi papier uniquement	25%	Nombre	100%	2.7.1 ; 2.7.2 ; 2.7.3.1 et 2.7.3.2
S4.5	Remplacement de l'envoi papier des demandes de renseignements complémentaires par l'envoi d'un e-mail	Tous les types de prime: envoi papier uniquement	87%	Temps	100%	2.7.3.1
			100%	Petits Frais	100%	

Etant donné que les deux simplifications sont considérées comme deux étapes successives, les impacts attendus de celles-ci portent sur les mêmes éléments mais la population concernée quant à elle diffère. En effet, dans le cas d'une promotion des formulaires « online », il a été estimé que la part de la population qui se tournera vers cette option sera de 50% des utilisateurs, tandis que l'obligation d'introduire une demande en ligne (et donc la suppression des formulaires papier) aura pour conséquence que 100% de la population sera touchée par les mesures.

¹¹² Voir simplification 5.

Les simplifications portent sur plusieurs éléments de l'introduction de la demande (obligation 2). Il s'agit d'un gain de temps lors du remplissage du formulaire et de son envoi, d'une suppression des frais liés à l'envoi mais aussi d'une diminution du taux horaire appliqué et d'une réduction du nombre de demandes de renseignements complémentaires.

Notons que la possibilité de remplir un formulaire dématérialisé ne fait pas gagner énormément de temps : il est estimé que des gains peuvent être réalisés grâce à l'introduction des « petits points d'interrogation » qui permettent au répondant de comprendre rapidement quelle est l'information à fournir ; la validation des formats d'entrée et l'indication des erreurs aident également à ce que les entreprises ne tournent pas en rond sur les formulaires.

Cette assistance au remplissage assure également que le formulaire soumis à l'administration est « administrativement complet », c'est-à-dire que les documents à annexer sont bien présents, que les champs de réponse obligatoires sont complétés, que le format de réponse est correct. Cela aura par conséquent un impact positif sur le nombre de demandes de renseignements complémentaires adressées par l'administration puisque les demandes de renseignements complémentaires seront limitées à des questions sur le contenu du dossier.

En ce qui concerne l'envoi dématérialisé, l'hypothèse a été prise que l'envoi en ligne ne prend plus de temps du tout (il suffit d'appuyer sur le bouton « envoyer » dans le formulaire). Pour les demandes de renseignements complémentaires, il a été considéré que toutes les entreprises qui soumettaient leur formulaire en ligne enverraient leur réponse aux questions de l'administration par email. Pour celles-ci, le temps d'un envoi courrier (15min) a donc été réduit au temps nécessaire pour envoyer un email (2min) -i.e. -87%- et les frais postaux ont été supprimés.

Notons enfin que la phase de sensibilisation à l'utilisation des formulaires en ligne aura pour effet de rendre ces formulaires plus accessibles et plus concrets pour les usagers, ce qui poussera certaines d'entre elles à le remplir elles-mêmes plutôt que de recourir à un consultant externe. L'hypothèse a ainsi été prise que parmi la population qui utilise les formulaires «online», seulement 20% aura recours à un expert externe pour le remplissage du formulaire. L'implication directe sur les charges administratives sera donc une réduction du tarif horaire appliqué de 26%¹¹³ pour les entreprises qui soumettent une demande par voie électronique.

- Impacts pour l'administration

Si les formulaires en ligne disposent d'avantages intéressants pour les usagers, l'administration peut elle aussi tirer profit d'une utilisation accrue de ces formulaires. En effet, les avantages le plus souvent avancés pour l'administration sont par exemple:

- L'absence de ré-encodage des formulaires reçus en version papier ;
- Une lisibilité accrue par rapport à un formulaire rempli à la main ;
- Une limitation de l'espace de réponse ;

¹¹³ Si l'on considère que dorénavant seulement 20% des entreprises qui remplissent en ligne le feront faire par un consultant à la place de 60%, le taux horaire va passer de $(0,6*125€)+(0,4*61€) = 99,4€$ à $(0,2*125€)+(0,8*61€)= 73,8€$. Ce qui signifie une diminution du taux horaire de 25,75% pour les entreprises qui remplissent en ligne.

- Une réduction du nombre d'erreurs étant donné la possibilité des contrôles sur les champs (nombre de chiffres d'un numéro de téléphone, vérification qu'un numéro de compte est correct, sommes sur tableaux exactes, ...);
- Un gain de place car un formulaire électronique est plus facile à stocker;
- Une facilité de partage et d'archivage car un document électronique peut être facilement envoyé/classé à deux endroits (et sans frais supplémentaires);
- La sauvegarde sécurisée, organisée sur un serveur (dans ce cas-ci, un serveur d'EASI-WAL).

Toutefois, certains désavantages peuvent également être identifiés. Le traitement des dossiers matérialisés « sur l'écran » demande un changement de mode de travail important. En général, le traitement électronique d'un dossier est considéré comme moins convivial et moins ergonomique. Il est donc fort probable – en tout cas dans un période transitoire – que l'ensemble des formulaires continueront quand même à être imprimés pour une analyse plus facile par l'administration. Un accroissement du nombre de dossiers reçus par voie électronique impliquerait donc des coûts d'impression considérables pour l'administration.

Afin d'être complet, il convient également de signaler que dans une phase transitoire, il y aura sans doute un nombre d'entreprises qui poseront des questions à l'administration sur la manière d'envoyer leur dossier totalement dématérialisé. Une formation spécifique des agents traitants semble donc indispensable.

- Faisabilité

La Région wallonne semble a priori un peu réticente à la suppression de la possibilité d'introduire une demande sous format papier car cela pourrait être reconnu comme discriminatoire d'un point de vue juridique. Toutefois il est nécessaire de garder à l'esprit que l'introduction d'une demande de prime est une démarche volontaire de la part de l'entreprise et donc facultative (au contraire par exemple du fait de devoir retourner annuellement une déclaration d'impôts). VAN DIJK MANAGEMENT CONSULTANTS est par conséquent d'avis que l'entreprise qui souhaite bénéficier d'un subside de la Région peut également faire un effort et suivre la procédure imposée, d'autant plus lorsque celle-ci permet au final de réduire les charges administratives supportées par cette entreprise.

A titre de comparaison, une décision a été adoptée en avril 2010 par le Gouvernement Flamand¹¹⁴ afin d'imposer l'utilisation de la procédure dématérialisée dans le cas de certaines primes telles qu'une prime à l'investissement (« *Groeipremie* ») et ce qui pourrait être comparé à une prime pour les services de conseil (« *KMO- portefeuille* »)¹¹⁵. Les entreprises doivent dans un premier temps s'identifier sur le site internet au moyen du Token ou d'un lecteur de carte. La suite de la procédure, de l'introduction du dossier de demande de prime jusqu'à la demande de liquidation se déroule ensuite online. L'entreprise se connecte à son « Espace personnel » qui lui donne accès aux différentes fonctionnalités. Elle peut

¹¹⁴ Voir la Décision du Gouvernement Flamand du 28 avril 2010 disponible via le lien : http://ewbl-publicatie.vlaanderen.be/Uploads/20100428_MB%20registratieprocedure%20inkom.pdf

¹¹⁵ Pour plus d'information concernant ces aides, voir le site de « l'Agence Entreprise » : http://ae.vlaanderen.be/html_ondernemingen/ondernemingen_groeipremie.html et http://ae.vlaanderen.be/html_ondernemerschap/ondernemerschap_KMO.html#

notamment suivre l'évolution de son dossier puisque le statut de ce dernier change dans l'Espace personnel en fonction de son état d'avancement.

En conclusion, il semble donc qu'il n'existe aucune barrière juridique à l'imposition d'une procédure dématérialisée dans le cas de procédures facultatives telles que les demandes de subsides par exemple. Toutefois, au vu de la méconnaissance actuelle de cette procédure et du fait qu'elle est encore très peu utilisée, VAN DIJK MANAGEMENT CONSULTANTS considère qu'il serait préférable de procéder en deux phases successives : la première visant une sensibilisation et une information des usagers et la seconde imposant ensuite l'utilisation des procédures dématérialisées.

En ce qui concerne les entreprises, il apparaît également qu'il ne devrait pas exister de réelle barrière. En effet, l'utilisation de formulaires dématérialisés nécessite d'une part un ordinateur connecté à internet et d'autre part la possession d'un lecteur de carte d'identité. Concernant l'accès des entreprises wallonnes à internet, une étude menée par l'AWT montrait qu'en 2009, 75% des entreprises disposaient d'une connexion internet (75% au niveau des TPE et 92% pour les PME)¹¹⁶. Ce taux de pénétration au sein des entreprises est encore voué à augmenter dans le futur. Ces chiffres laissent en l'occurrence présager que l'utilisation de la procédure dématérialisée ne devrait pas techniquement poser de problème. De plus, même si ce n'est pas l'objectif premier, dans le cas où certaines entreprises ne disposeraient pas de cet accès (en particulier les TPE), elles pourraient toujours recourir à un intermédiaire. Comme cela avait déjà été exposé à la section 5.1.1.d, il existe déjà un lien très important entre le fait de disposer d'une petite structure et celui de recourir à un intermédiaire. En ce qui concerne le lecteur de carte d'identité électronique, celui-ci est disponible de facto sur certains ordinateurs ou à un coût peu onéreux (+/- 10 €) ce qui est loin de représenter une charge financière significative.

a.3 Axe 3 : Amélioration de la collecte et du partage de données

- Principe

Le troisième axe de simplification a pour objectif d'améliorer le processus de collecte des données pour faire en sorte que l'entreprise soit amenée à répéter le moins souvent possible des informations non spécifiques à un dossier particulier (et qu'elle a déjà fourni par ailleurs). Le fait que l'entreprise n'ait pas à ré-encoder ou à envoyer de nouveau des informations supposées connues lui permet de gagner un temps précieux lors de la compilation de son dossier.

Cet axe comprend la simplification suivante :

<p><i>Simplification 5 (S5) : L'obligation de passer par l'Espace personnel afin de remplir les formulaires en ligne pour permettre la récupération de ces données et le pré-remplissage des formulaires.</i></p>

Comme nous l'avons souligné précédemment dans la section 5.1.1.d, l'Espace personnel de l'entreprise contient un certain nombre de données d'identification qui ont soit été importées directement des données reprises à la BCE, soit été complétées par l'entreprise. Si l'entreprise qui désire introduire une demande de prime se

¹¹⁶ Voir Baromètre TIC 2010 disponible sur le site de l'AWT:
http://www.awt.be/contenu/tel/dem/barometre_TIC_2010.pdf

connecte à son Espace personnel avant d'accéder au formulaire en ligne, les données comprises dans l'Espace personnel sont automatiquement utilisées pour pré-remplir son nouveau formulaire de demande. Ce pré-remplissage représente donc un gain de temps mais aussi l'atténuation de l'irritation de l'entreprise qui ne doit par exemple plus fournir pour la deuxième ou troisième fois par exemple son adresse.

Notons que cette fonctionnalité pourrait encore être améliorée. En effet, si le logiciel permettant le transfert des informations d'Easi-Wal vers les administrations disposant d'un back-office (comme la DGO6 avec Caliope) n'était pas unidirectionnel mais bidirectionnel, il permettrait également de faire remonter à Easi-wal les informations déjà collectées et stockées dans les bases de données des administrations. Ces informations pourraient alors être utilisées pour pré-remplir automatiquement les formulaires d'entreprises ayant déjà introduit une demande quelconque auprès d'une administration wallonne (disposant d'un système de back-office).

L'utilisation de « l'Espace personnel » confère de plus d'autres avantages non-négligeables pour l'entreprise. En effet, cet espace permet de rassembler et de sauvegarder toutes les demandes introduites à la Région wallonne à un même endroit, accessible depuis n'importe quel ordinateur muni d'une connexion internet. Les dossiers de demande peuvent donc être visualisés, remplis, retravaillés et envoyés de partout. Cela permet par conséquent également que le consultant effectue une partie du travail chez lui et que l'entreprise relise, signe et soumette le formulaire de son côté.

Afin que les entreprises puissent bénéficier de ces avantages, il est important qu'elles soient stimulées à effectivement utiliser « l'Espace Personnel ». Les enquêtes menées dans le cadre du SCM « Lois d'expa aides à l'investissement » avaient montré que la connaissance de cette fonctionnalité et son utilisation restent aujourd'hui plutôt limitées. Une solution efficace pourrait alors consister à obliger les entreprises à passer via cet espace avant d'avoir accès aux différents formulaires. Ceci pourrait alors être accompagné d'une campagne de promotion.

Une possible réutilisation des données de la BCE pour toutes les informations portant sur l'identification de l'entreprise ainsi que sur son activité n'est pas considérée ici puisque l'hypothèse a été prise que ces données sont récupérées via l'Espace personnel. Ceci comporte l'avantage que les entreprises peuvent visualiser ces données lors du remplissage du formulaire et les corriger si nécessaire ce qui ne serait pas le cas si l'administration ne demandait que le numéro BCE et récupérerait les autres données par après sur base de ce numéro¹¹⁷.

Ajoutons qu'il est également possible de récupérer l'information relative au niveau d'emploi dans l'entreprise à partir du test PME. Cependant, étant donné que le test PME doit obligatoirement être annexé au dossier de demande, il a été décidé de considérer ce point dans l'Axe 4 relatif à la modification de la réglementation et des formulaires.

¹¹⁷ Comme l'introduction des modifications aux données disponibles à la BCE est un service payant, il y a des entreprises qui postposent le plus long possible de faire ceci.

- Importance de l'impact sur la charge administrative

La récupération des données de l'Espace personnel afin de pré-remplir le formulaire en ligne aura un impact sur la tâche « remplissage du formulaire » de l'obligation 2 :

Table 38 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 3 »

	Description de la simplification	Secteurs concernés par la simplification	Gain de charge administrative			Référence des tâches concernées par la simplification
			A) Valeur	Unité	B) % popul ²	
Axe 3: Amélioration de la collecte de du partage des données						
S5	Obligation de passer par l'Espace personnel afin de remplir les formulaires en ligne pour permettre la récupération de ces données et le pré-remplissage des formulaires.					
S5.1	Combiné à la promotion des formulaires en ligne	Tous les types de prime (hypothèse promotion des formulaires online)	50%	Temps	50%	2.2
S5.2	Combiné à l'obligation d'utiliser les formulaires en ligne	Tous les types de prime (hypothèse obligation des formulaires online)	50%		100%	

L'obligation de passer par l'Espace personnel avant de remplir le formulaire en ligne aura une incidence positive sur le temps nécessaire à l'entreprise afin de remplir le formulaire. En effet, étant donné que les quatre premières sections du formulaire concernent des données d'identification sur l'entreprise, la plupart des informations pourront être directement récupérées de l'Espace personnel. Le gain de temps a été estimé à 50% parce que même si la plupart des informations sont déjà pré-remplies, l'utilisateur devra quand même lire le formulaire, vérifier ces informations et les corriger si nécessaire.

La part de la population concernée par cette simplification dépendra du taux d'utilisation des formulaires en ligne. L'hypothèse a été prise que cette proportion serait de 50% dans le cas d'une promotion des formulaires et de 100% si l'on supprime les formulaires papier (cf. hypothèses prises dans l'Axe 2).

- Impacts pour l'administration

Etant donné que la simplification présentée dans cet Axe vise uniquement les entreprises et n'implique pas de recours aux sources authentiques de la part de l'administration, l'impact sur cette dernière est nul.

- Faisabilité

Le site « formulaires » qui est actuellement en phase test devrait facilement permettre d'imposer aux entreprises de passer obligatoirement via « l'Espace Personnel ».

a.4 Axe 4 : Modification de la réglementation et des formulaires

- Principe

Le principe général de cet axe est d'apporter des modifications à certains documents officiels, qu'il s'agisse de textes de loi ou de documents administratifs comme les formulaires. Les modifications peuvent être de natures diverses comme la précision de certains critères ou encore la suppression ou l'allègement d'une obligation qui n'est pas réellement indispensable au bon fonctionnement du dispositif.

Cet axe comporte la simplification suivante :

Simplification 6 (S6) : La suppression du champ du formulaire relatif à l'emploi dans l'entreprise.

Dans le formulaire d'introduction de demande, il est demandé à l'entreprise de mentionner le nombre d'employés qui travaillent dans l'entreprise. Cependant cette information se trouve également dans les résultats du test PME que l'entreprise doit annexer à sa demande. Cette simplification consiste donc à supprimer le champ du formulaire relatif à l'emploi dans l'entreprise puisqu'il n'est pas utile de demander deux fois la même information dans le même formulaire et que l'administration peut retrouver cette information dans le test PME en annexe au formulaire¹¹⁸.

- Importance de l'impact sur la charge administrative

Le tableau suivant présente l'impact sur la charge administrative de la sixième simplification :

Table 39 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 4 »

	Description de la simplification	Secteurs concernés par la simplification	Gain de charge administrative			Référence des tâches concernées par la simplification
			A) Valeur	Unité	B) % popul ¹⁸	
Axe 4: Modification de la réglementation						
S6	Suppression dans le formulaire de la demande concernant le personnel occupé.	Tous les types de prime	5%	Temps	100%	2.2

La suppression du champ du formulaire relatif au personnel occupé concerne l'ensemble des entreprises et aura une incidence sur la tâche « remplissage du formulaire » - qu'il soit en version papier ou en ligne. L'impact de cette suppression a été estimé à 5% du temps nécessaire au remplissage du formulaire. Notons que l'impact est plutôt symbolique en termes de charges administratives mais cette simplification devrait surtout avoir une incidence sur l'irritation des usagers qui sont actuellement obligés de mentionner cette donnée alors qu'elle est déjà reprise en annexe (au sein du test PME).

- Impacts pour l'administration

L'impact pour l'administration sera nul puisque l'information sera toujours disponible au sein du même dossier de demande.

- Faisabilité

Il semble qu'il n'y ait aucune barrière à la mise en place de cette simplification. En effet, au contraire de la modification d'un texte de législatif qui doit être votée par le Parlement wallon (décrets) ou adoptée par le Gouvernement wallon (arrêté du gouvernement wallon), la modification d'un formulaire est moins complexe, surtout dans le cas de modifications mineures telles que celle proposée dans cette simplification. Pour modifier le formulaire, l'administration peut envoyer un e-mail à Easi-wal qui fera la modification dès que possible dans le formulaire existant sur le site Formulaire de la Région Wallonne.

¹¹⁸ Notons qu'il est alors indispensable de s'assurer que le test PME est bien annexé au formulaire de demande d'intervention.

5.2.1.b SIMPLIFICATIONS RELATIVES AUX PRIMES E-BUSINESS

Avant de décrire les simplifications pour les primes e-business, soulignons que certaines de ces simplifications sont identiques à celles formulées dans le cas de la prime aux services de conseil (cf. Table 34 et Table 35). Dans ce cas, ces simplifications ne seront plus décrites en détails mais une référence sera faite à la simplification équivalente de la section 5.2.1.a.

b.1 Axe 1 : Amélioration de l'information et de la communication

- Principe

Afin d'améliorer et de rendre plus facile la communication entre l'administration et les entreprises bénéficiaires de prime e-business, les sept simplifications suivantes sont proposées :

Simplification 1' (S1') : La précision dans la notice explicative des critères d'éligibilité applicables aux ASBL et la dispense du test PME.

Etant donné qu'il s'avère que certaines ASBL sont éligibles pour les primes e-business, cela ferait gagner du temps aux ASBL que les critères d'éligibilité qui leur sont applicables soient clairement exposés dans la notice explicative. Cette simplification consiste également en l'introduction d'une précision sur le fait que les ASBL sont dispensées de remettre un test PME (qu'elles ne sont en outre pas en mesure de compléter).

Idéalement, cette simplification devrait avoir lieu après la simplification 11 décrite dans le 4^{ème} axe de simplification qui consiste à préciser dans l'Arrêté les critères d'éligibilité des ASBL et la dispense de fourniture du test PME.

Notons qu'un effet qui ne sera pas quantifié dans le cadre de ce SCM puisque nous ne nous intéressons ici qu'aux dossiers qui ont effectivement été retournés à l'administration, est que le nombre d'ASBL qui introduisent un dossier devrait augmenter. En effet, il est probable qu'actuellement certaines ASBL, voyant dans la notice explicative qu'elles ne sont pas éligibles, décident de ne pas présenter de dossier de demande de prime sans chercher à se renseigner davantage.

Simplification 2' (S2') : La publication du document explicatif et récapitulatif concernant la possibilité de combinaison des primes e-business et des primes « Webmarketing » de l'AWEX, ainsi que l'ajout d'un lien direct vers ce document dans la notice explicative.

A nouveau cette deuxième simplification a pour objectif de réduire le temps que passent les bénéficiaires à comprendre quelles sont les conditions à remplir afin de pouvoir bénéficier des aides e-business de la Région wallonne. Cette seconde simplification consiste en la publication sur le site de l'AWT d'un document récapitulatif expliquant les conditions suivant lesquelles une entreprise peut bénéficier à la fois d'une prime e-business de la Région wallonne et d'une prime « Webmarketing » de l'AWEX et quelles sont alors les démarches à suivre. Afin de garantir une visibilité de cette page, la notice explicative pour les primes e-business contiendrait également un lien qui mènerait directement sur cette page du site de l'AWT.

Cette simplification permettrait donc à une entreprise de comprendre rapidement, et sans perdre du temps pour contacter l'administration, si elle est éligible ou non pour

la prime e-business. Cela permettrait également à l'entreprise de savoir quelle partie de ces dépenses peut être subsidiée par l'une ou l'autre prime.

Simplification 3' (S3') : Le renseignement d'un numéro de téléphone et d'une personne de contact à l'AWT.

Le fait que l'administration soit disponible pour répondre aux questions que se posent les entreprises sur la procédure à suivre dans le cadre d'une prime e-business ou de manière plus individuelle sur le subventionnement de leur projet en particulier est quelque chose de particulièrement apprécié du côté des usagers¹¹⁹. En effet, cela leur permet d'éviter des recherches parfois longues et fastidieuses, sans être pour autant certaines d'avoir trouvé la réponse à leur question.

Etant donné que l'administration, dont le numéro est communiqué dans la notice explicative et sur le formulaire, ne paraît pas disposer d'un effectif suffisant pour satisfaire cette permanence téléphonique, cette 3^{ème} simplification consiste à modifier les coordonnées de contact renseignées dans les documents par celles d'une personne à l'AWT (qui interviendrait alors comme un représentant de l'administration)¹²⁰.

Simplification 4' (S4') : L'instauration d'un guichet ou d'une permanence téléphonique afin de répondre individuellement aux questions des entreprises concernant la Réflexion stratégique à mener lors d'un projet e-business et la rédaction du document annexe.

Etant donné que la « Réflexion stratégique » qui doit accompagner la mise en place d'un projet e-business est une étape particulièrement importante et que celle-ci ne doit pas être négligée (voir section 3.3.2.a), il paraît opportun que l'entreprise puisse être guidée dans sa démarche. Il est aussi nécessaire que l'entreprise comprenne exactement ce qui est attendu par l'administration quand cette dernière demande d'annexer au formulaire de demande d'intervention un document de « Réflexion stratégique » : quels sont par exemple les conclusions de cette réflexion menée au sein de l'entreprise qui doivent impérativement figurer dans le document transmis en annexe de la demande ?

Cependant, il s'avère que la démarche de Réflexion stratégique est trop spécifique à chaque entreprise et à chaque projet particulier pour que l'administration puisse établir un canevas de réponse comprenant quelques champs que l'entreprise n'aurait plus qu'à remplir. Cette 4^{ème} simplification propose donc de mettre en place un guichet ou une permanence téléphonique où l'entreprise pourrait exposer son cas en détails et être aidée à mener cette démarche de réflexion sur les enjeux de la mise en place d'un projet e-business. La personne qui guiderait l'entreprise pourrait alors

¹¹⁹ L'enquête réalisée auprès des entreprises dans le cadre de ce SCM avait en effet montré, dans le cas de la prime aux services de conseil, que les usagers avaient beaucoup apprécié la disponibilité de l'administration pour répondre à leurs questions et pour prendre leur cas particulier en considération.

¹²⁰ Notons que les usagers ne pourraient contacter l'AWT que pour des renseignements relatifs à la procédure et non pour connaître l'état d'avancement de leur dossier puisque l'AWT ne dispose pas de l'accès à Caliope qui permet d'obtenir des renseignements à ce sujet.

également lui indiquer au mieux quels sont les éléments dont elle doit faire part à l'administration dans le document « Réflexion stratégique » en annexe du formulaire.

Afin de ne pas surcharger la DGO6, il est proposé que ce guichet d'aide aux entreprises se situe au sein de l'AWT. En effet, l'Agence Wallonne des Télécommunications dispose des compétences techniques pour mener cette mission et a exprimé lors de l'interview menée dans le cadre de ce SCM qu'elle était prête à prendre en charge d'autres tâches si cela s'avérait nécessaire pour le bon fonctionnement du dispositif e-business.

Simplification 5' (S5') : L'introduction dans la notice explicative d'une structure/table des matières pour la rédaction des rapports de fin de mission RENTIC.

La 5^{ème} simplification de ce premier axe consiste à ajouter, dans la notice explicative relative à la prime RENTIC, une structure ou une table des matières qui puisse servir de base à la rédaction du rapport de fin de mission. A l'image des tables des matières incluses dans la notice explicative relative à la prime aux services de conseil pour le rapport de « diagnostic global » et le rapport de fin de mission du consultant, cette simplification permettrait aux usagers de percevoir plus rapidement en quoi consiste exactement le rapport du RENTIC qu'ils sont tenus de rendre.

Simplification 6' (S6') : La mention explicite dans la notice explicative (et dans la convention pour la prime RENTIC) de la possibilité de transmettre tout document à l'administration par voie électronique dont notamment la demande de liquidation de la prime.

Cette simplification est identique à la simplification 2 présentée dans le cas des primes aux services de conseil. Elle consiste à renseigner clairement aux entreprises, via la notice explicative (et la convention pour la prime RENTIC), qu'il est possible de transmettre tout document à l'administration par e-mail (dont la demande de liquidation).

Simplification 7' (S7') : La promotion des avantages et de la simplicité d'utilisation des formulaires en ligne.

Cette simplification est également similaire à la simplification 3 proposée pour la prime aux services de conseil. Il s'agit pour l'administration de promouvoir l'usage des formulaires en ligne auprès des entreprises. Dans le cas des primes e-business, nous pouvons ajouter qu'il est aussi possible de demander à l'AWT de promouvoir cette option auprès des futurs bénéficiaires (via son site web, les conférences et les rendez-vous hebdomadaires).

De son côté, l'administration pourrait décider de créer des incitants supplémentaires à l'utilisation de formulaires en ligne en jouant par exemple sur les délais. Elle pourrait accorder une priorité dans le traitement des dossiers reçus par voie électronique. Cette annonce pourrait avoir un effet particulièrement positif dans le cas des primes e-business pour lesquelles l'une des irritations principales est justement le délai de traitement.

Comme dans le cas de la prime aux services de conseil, l'impact quantitatif de cette simplification sera présenté dans le deuxième axe de simplification relatif à la dématérialisation des processus.

- Importance de l'impact sur la charge administrative

Les simplifications du premier axe impactent plusieurs types de tâches à plusieurs moments de la procédure. En effet, les 4 premières simplifications concernent une assistance accrue aux usagers afin de les aider dans les processus d'analyse de l'éligibilité, de prise de connaissance de la procédure et de remplissage d'annexe alors que les simplifications S5 et S6 visent à simplifier la liquidation des primes.

Le tableau ci-dessous présente l'évaluation attendue des impacts en termes de charges administrative.

Table 40 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 1 »

	Description de la simplification	Secteurs concernés par la simplification	Gain de charge administrative			Référence des tâches concernées par la simplification
			A) Valeur	Unité	B) % popul*	
Axe 1: Amélioration de l'information et de la communication						
S1'	Précision dans la notice explicative des critères d'éligibilité des ASBL et de la dispense du test PME.	Toutes les primes	25%	Temps	5%	1'.1.1 et 1'.1.2
S2'	Publication du document explicatif et récapitulatif concernant la possibilité de combinaison des primes e-business et des primes « Webmarketing » de l'AWEX, ainsi que l'ajout d'un lien direct vers ce document dans la notice explicative.	Prime pour la création d'un site e-business	25%	Temps	10%	1'.1.1 et 1'.1.2
S3'	Renseignement d'un numéro de téléphone et d'une personne de contact à l'AWT.	Toutes les primes	25%	Temps	100%	1'.1.2 et 2'.1.1
S4'	Instauration d'un guichet ou d'une permanence téléphonique pour répondre individuellement aux questions des entreprises concernant la Réflexion stratégique à mener dans le cadre d'un projet d'e-business et la rédaction du document annexe.	Toutes les primes	30%	Temps	100%	2'.1.3.1
S5'	Introduction dans la notice explicative d'une structure/table des matières pour la rédaction des rapports de fin de mission RENTIC.	Prime pour le recours à un RENTIC	5%	Temps	100%	3b'.7.2
S6'	La mention explicite dans la notice explicative (et dans la convention pour la prime RENTIC) de la possibilité de transmettre tout document à l'administration par voie électronique dont notamment la demande de liquidation de la prime.					
S6'.1	Remplacement de l'envoi papier de la convention par l'envoi par e-mail.	Prime pour le recours à un RENTIC	87% 100%	Temps Petits Frais	75% 75%	2'.16
S6'.2	Remplacement de l'envoi papier de la demande de liquidation partielle par l'envoi par e-mail.	Prime pour le recours à un RENTIC: envoi papier uniquement	87% 100%	Temps Petits Frais	70% 70%	3b'.4.4.1
S6'.3	Remplacement de l'envoi papier de la demande de liquidation du solde de la prime par l'envoi par e-mail.	Toutes les primes: envoi papier uniquement	87% 100%	Temps Petits Frais	70% 70%	3a'.2.6.1 et 3b'.7.7.1
S6'.4	Remplacement de l'envoi papier des demandes de renseignements complémentaires pour la liquidation du solde par un envoi par e-mail.	Toutes les primes: envoi papier uniquement	87% 100%	Temps Petits Frais	64% 64%	3a'.3.3.1 et 3b'.8.3.1
S7'	Promotion des avantages et de la simplicité d'utilisation des formulaires en ligne.	Cette simplification sera quantifiée dans l'Axe 2				

Pour les cinq premières simplifications, l'impact positif sur la charge administrative provient d'une réduction du temps consacré à l'accomplissement des tâches.

En ce qui concerne les deux premières simplifications, il a été estimé que ces clarifications permettent de réduire de 25% le temps nécessaire à l'analyse de l'éligibilité. Pour les populations concernées, les hypothèses suivantes ont été prises : 5% des dossiers introduits concernent des ASBL et 10% des dossiers introduits pour la création d'un site e-business font également l'objet d'une demande de subsides « Webmarketing » de l'AWEX.

Les simplifications 3 et 4 touchent quant à elles l'ensemble des entreprises puisque celles-ci peuvent toutes bénéficier d'un contact plus rapide avec l'administration et d'un service d'assistance à la réflexion stratégique du projet¹²¹.

¹²¹ Notons cette 4^{ème} simplification concerne tant les charges administratives au sens strict qu'au sens large. En effet, si les entreprises considèrent la réflexion stratégique comme une charge, c'est parce qu'elles n'en comprennent pas l'enjeu, le fait de les guider dans ce

L'introduction dans la notice explicative d'une table des matières pour le rapport de fin de mission RENTIC (S5) est assez symbolique puisqu'elle pourrait surtout aider l'entreprise à comprendre ce qui doit figurer dans ce rapport mais l'impact sera assez limité (i.e. 5%) puisque le rapport est rédigé par le consultant qui la plupart du temps sait déjà ce qui doit y être inclus.

Le fait de mentionner clairement la possibilité d'introduire la demande de liquidation et tout autre document par e-mail a pour impact, comme cela a été expliqué pour la prime aux services de conseil, une diminution du temps nécessaire à l'envoi du document et une suppression des frais liés à cet envoi. Cette simplification concerne 70% des entreprises qui soumettent actuellement leur demande par voie postale. Combiné à celles qui procèdent déjà par voie électronique, le taux global d'envoi par e-mail atteindra alors les 75%.

- Impacts pour l'administration

En ce qui concerne l'administration en elle-même, c'est-à-dire la Direction des projets thématiques de la DGO6, l'ensemble des simplifications décrites ci-dessous ne devrait pas représenter une charge de travail supplémentaire. En effet, les tâches qui incomberaient à l'administration ne seraient pas répétitives puisqu'il s'agit principalement d'ajouter certaines précisions à la notice explicative ainsi qu'à la convention pour la prime RENTIC.

Par contre, l'AWT, dont rappelons-le les recettes proviennent en partie d'une subvention annuelle de fonctionnement accordée sur le budget général de la Région wallonne, risque d'être significativement impactée par ces mesures. En effet, les simplifications ci-dessus proposent notamment que l'AWT soit renseignée comme personne de contact en cas de questions des entreprises et qu'elle assure la tenue d'un guichet d'information destiné à guider les entreprises dans la réflexion stratégique qui accompagne la mise sur pieds d'un projet e-business. On s'attend donc à ce que ces deux simplifications augmentent la charge de travail des agents de l'AWT en charge des problématiques e-business.

- Faisabilité

Les simplifications proposées dans ce premier axe - Amélioration de l'information et de la communication- sont assez simples à mettre en œuvre. Aucune barrière technique ou légale ne pourrait a priori empêcher une mise en place rapide de ces 7 simplifications.

Toutefois, si la charge de travail supplémentaire pour l'AWT s'avère très importante, il est probable que l'Agence pour les télécommunications exige une augmentation de sa subvention par la Région wallonne en échange de ces nouvelles missions¹²². Cette modification de la dotation de l'AWT impliquerait un vote du Parlement wallon. La

processus devrait leur faire gagner du temps (sens large). De même, si l'on peut les aider à identifier ce qu'il faut fournir comme information dans l'annexe, elles gagneront aussi du temps sur la rédaction du document (sens large et sens strict).

¹²² Notons toutefois que l'AWT vient d'obtenir une dotation supplémentaire afin de prendre en charge une plus grande partie des dossiers en expertise. Cette nouvelle dotation pourrait également lui permettre de prendre un rôle plus important dans le renseignement des usagers notamment via un guichet d'information.

procédure pourrait alors être plus longue et il n'est pas certain que le Parlement vote finalement cette augmentation de budget.

b.2 Axe 2 : Amélioration des processus via la dématérialisation

- Principe

Les simplifications qui seront quantifiées dans le cadre de ce deuxième axe de simplification sont identiques à celles exposées pour la prime aux services de conseil. En effet, comme c'était également le cas pour la première des trois primes faisant l'objet de ce SCM, bien que la procédure d'introduction de demande de prime ait été entièrement dématérialisée, les usagers n'utilisent que très peu cette fonctionnalité. Les simplifications exposées ont donc pour but d'augmenter le taux d'utilisation des formulaires en ligne.

A nouveau, nous proposons de procéder en deux étapes avec deux simplifications successives. Il s'agira tout d'abord de promouvoir et de faire connaître les fonctionnalités et les avantages des formulaires en ligne afin que les usagers se familiarisent de manière volontaire avec ceux-ci. Cette simplification décrite dans le premier axe est **la simplification S7' : La promotion des avantages et de la simplicité d'utilisation des formulaires en ligne**. Dans un second temps, les formulaires en ligne seront les seuls disponibles avec la mise en place de la simplification S8' suivante.

Simplification 8' (S8') : L'obligation d'utiliser les formulaires en ligne pour soumettre une demande de prime.

Pour rappel, cette simplification permettrait que tous les usagers des formulaires pour les primes e-business puissent bénéficier de l'assistance au remplissage ainsi que des gains de temps et d'agent liés à un envoi dématérialisé de leur demande. Pour plus de détails concernant les avantages pour l'utilisateur liés à l'utilisation des formulaires en ligne, nous renvoyons le lecteur à la section 5.2.1.a paragraphe a.2 (premier tiret « principe »)

- Importance de l'impact sur la charge administrative

Le tableau ci-dessous présente les impacts sur la charge administrative de l'utilisation des formulaires dématérialisés :

Table 41 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 2 »

	Description de la simplification	Secteurs concernés par la simplification	Gain de charge administrative			Référence des tâches concernées par la simplification
			A) Valeur	Unité	B) % popul*	
Axe 2: Amélioration des processus via la dématérialisation						
S7'	Promotion des avantages et de la simplicité d'utilisation des formulaires en ligne.					
S7'.1	Diminution du temps nécessaire au remplissage du formulaire grâce à l'assistance.	Toutes les primes: envoi papier uniquement	5%	Temps	50%	2'.1.2
S7'.2	Diminution du taux de consultants impliqués dans le remplissage du formulaire.	Prime pour la création d'un site e-business: envoi papier uniquement	15%	Taux horaire	50%	2'.1.2
S7'.3	Diminution du taux de consultants impliqués dans le remplissage du formulaire.	Prime pour le recours à un RENTIC: envoi papier uniquement	32%	Taux horaire	50%	2'.1.2
S7'.4	Remplacement de l'envoi papier du formulaire par un envoi "en ligne".	Toutes les primes: envoi papier uniquement	100%	Temps	50%	2'.2.1
			100%	Petits Frais	50%	
S7'.5	Diminution du nombre de demandes de renseignements complémentaires.	Toutes les primes: envoi papier uniquement	25%	Nombre	50%	2'.4.1 ; 2'.4.2 ; 2'.4.3.1 et 2'.4.3.2
S7'.6	Remplacement de l'envoi papier des demandes de renseignements complémentaires par l'envoi d'un e-mail	Tous les types de prime: envoi papier uniquement	87%	Temps	50%	2.4.3.1
			100%	Petits Frais	50%	
S8'	Obligation d'utiliser les formulaires en ligne pour soumettre une demande de prime.					
S8'.1	Diminution du temps nécessaire au remplissage du formulaire grâce à l'assistance.	Toutes les primes: envoi papier uniquement	5%	Temps	100%	2'.1.2
S8'.2	Diminution du taux de consultants impliqués dans le remplissage du formulaire.	Prime pour la création d'un site e-business: envoi papier uniquement	15%	Taux horaire	100%	2'.1.2
S8'.3	Diminution du taux de consultants impliqués dans le remplissage du formulaire.	Prime pour le recours à un RENTIC: envoi papier uniquement	32%	Taux horaire	100%	2'.1.2
S8'.4	Remplacement de l'envoi papier du formulaire par un envoi "en ligne".	Toutes les primes: envoi papier uniquement	100%	Temps	100%	2'.2.1
			100%	Petits Frais	100%	
S8'.5	Diminution du nombre de demandes de renseignements complémentaires.	Toutes les primes: envoi papier uniquement	25%	Nombre	100%	2'.4.1 ; 2'.4.2 ; 2'.4.3.1 et 2'.4.3.2
S8'.6	Remplacement de l'envoi papier des demandes de renseignements complémentaires par l'envoi d'un e-mail	Tous les types de prime: envoi papier uniquement	87%	Temps	100%	2.4.3.1
			100%	Petits Frais	100%	

Les impacts sur la charge administrative de l'utilisation des formulaires sont identiques à ceux présentés pour la prime aux services de conseil et ont été décrits en détails dans la section 5.2.1.a.2 (p82). Notons donc seulement que la réduction de tarif horaire diffère sensiblement entre la prime pour la création d'un site et celle pour le recours à un RENTIC. Cette variation provient du fait que le taux d'implication actuel des consultants dans le remplissage des formulaires est de 40% pour la création d'un site e-business et 75% pour le recours à un RENTIC.

- Impacts pour l'administration

En ce qui concerne les impacts pour l'administration, le lecteur peut à nouveau se référer à la section 5.2.1.a paragraphe a.2 (3^{ème} tiret : Impacts pour l'administration).

Nous noterons toutefois que dans le cas des primes e-business, l'avantage lié à l'absence de besoin de ré-encodage (qui peut être un des avantages les plus intéressants pour l'administration) n'est pas une fonctionnalité disponible. En effet, bien que les primes e-business soit intégrées dans le système de back-office CALIOPE, il est encore nécessaire à un agent de l'administration de ré-encoder les formulaires électroniques¹²³.

- Faisabilité

Comme cela avait été développé en détails dans la section 5.2.1.a paragraphe a.2, VAN DIJK MANAGEMENT CONSULTANTS ne détecte pas de réelle barrière à la mise en place de ces simplifications.

¹²³ Voir section 5.1.1.c. page 41

b.3 Axe 3 : Amélioration de la collecte et du partage de données

- Principe

Dans le but de réduire le temps passé par l'entreprise lors l'accomplissement de formalités administratives, les deux simplifications suivantes sont proposées afin d'éviter que celle-ci n'ait à répéter plusieurs fois des informations qu'elle a déjà fourni à l'administration ou que celle-ci peut récupérer au moyen des sources authentiques :

Simplification 9' (S9') : L'obligation de passer par l'Espace personnel afin de remplir les formulaires en ligne pour permettre la récupération de ces données et le pré-remplissage des formulaires.

Cette simplification est identique à la simplification 5 (S5) présentée dans le cadre des simplifications possibles pour la prime aux services de conseil¹²⁴.

Rappelons brièvement que l'obligation de s'identifier via son Espace personnel avant d'avoir accès au formulaire en ligne permettrait aux entreprises remplissant le formulaire en ligne de ne pas devoir répéter les informations contenues dans leur Espace personnel puisque le formulaire serait déjà pré-rempli. L'entreprise n'aurait alors qu'à vérifier ces informations et à les modifier directement dans le formulaire si nécessaire. Les données contenues dans l'Espace personnel sont principalement des données concernant l'identification et l'activité de l'entreprise.

Simplification 10' (S10') : La récupération par l'administration des attestations fiscales et sociales nécessaires à la liquidation auprès des administrations fédérales qui les délivrent.

Bien souvent, l'administration est considérée comme un tout par l'utilisateur qui ne comprend pas nécessairement que les informations ne se transmettent pas naturellement entre les différents niveaux de pouvoirs (voir même entre les différentes directions générales de la Région) et donc qu'une même information doivent être transmise plusieurs fois. La réutilisation des informations qui sont mises à disposition via des sources authentiques est une manière de résoudre cette problématique. En effet, si l'administration peut aller rechercher directement elle-même des informations au sein d'autres entités, l'entreprise n'aurait plus à fournir l'information à plusieurs reprises et gagnerait donc du temps dans ces démarches.

La Table 32, présentée à la page 67, montre que dans le cadre de la liquidation de la prime, l'entreprise est tenue de fournir des attestations prouvant qu'elle respecte les législations sociales (ONSS) et fiscales (contributions directes et TVA). Ces documents, délivrés directement par l'ONSS et par le SPF finance, pourraient être récupérés directement par l'administration grâce à l'utilisation des sources authentiques.

- Le recours à un lien avec le site du ministère fédéral des finances pour vérifier que l'entreprise est bien en ordre de contributions et de TVA. Cette possibilité est déjà offerte aux administrations wallonnes dans le cadre de l'attribution de marchés publics (cf. application « Digiflow »);

¹²⁴ Voir section 5.2.1.a paragraphe a.3 (1er tiret : « Principe »), page 81

→ Le recours à la base de données de la BCSS pour ce qui est de la fourniture de l'attestation de respect de la législation sociale. L'administration dispose déjà de cet accès et est également en mesure de collecter cette information via l'application « Digiflow ».

Notons que lors de l'utilisation des sources authentiques, il importe de conserver un certain équilibre entre le temps que l'entreprise consacre pour inscrire une donnée dans un formulaire et le temps nécessaire à l'administration pour récupérer elle-même cette donnée. Par exemple, si l'entreprise met 2 minutes pour noter le nom de la personne légalement autorisée à engager l'entreprise et qu'il faut 15 minutes à l'agent pour retrouver cette information dans les annexes au Moniteur belge, la situation semble peu efficace et l'on assiste à un transfert excessif de la charge administrative de l'utilisateur vers l'administration. Pour cette raison, il a été décidé de ne pas proposer cette simplification du recours au Moniteur.

La Table 32 nous indiquait également que d'autres informations pouvaient être récupérées par l'administration auprès de sources authentiques telles que la BCE ou la centrale des bilans. Toutefois, tout comme nous l'avons mentionné pour la prime aux services de conseil, il a été considéré que l'introduction de la simplification 9' est plus efficace et plus fiable que la réutilisation des données de la BCE pour toutes les informations portant sur l'identification de l'entreprise ainsi que sur son activité.

Dans le cas des informations comptables que l'administration pourrait se procurer à la centrale des bilans, il s'avère que cette donnée est également reprise dans le test PME qui doit être joint au dossier de demande. Cette simplification sera par conséquent intégrée dans le 4^{ème} axe relatif à la modification de la réglementation et des formulaires.

- Importance de l'impact sur la charge administrative

Les deux simplifications de ce 3^{ème} Axe concerne deux obligations différentes : il s'agit de l'introduction de la demande pour la S9 et des procédures de liquidation des primes pour la 10^{ème} simplification.

Un résumé des impacts de ces simplifications est présenté dans le tableau ci-dessous.

Table 42 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 3 »

	Description de la simplification	Secteurs concernés par la simplification	Gain de charge administrative			Référence des tâches concernées par la simplification
			A) Valeur	Unité	B) % popul*	
Axe 3: Amélioration de la collecte de du partage des données						
S9'	L'obligation de passer par l'Espace personnel afin de remplir les formulaires en ligne pour permettre la récupération de ces données et le pré-remplissage des formulaires.					
S9'.1	Combiné à la promotion des formulaires en ligne	Toutes les primes	50%	Temps	50%	2'.1.2
S9'.2	Combiné à l'obligation d'utiliser les formulaires en ligne		50%		100%	
S10'	Récupération par l'administration des attestations fiscales et sociales nécessaires à la liquidation auprès des administrations fédérales qui les délivrent.					
S10'.1	Ministère des finances					
	Ne plus fournir les attestations TVA et contributions directes lors de la demande de liquidation	Toutes les primes	100%	Temps	100%	3a'.2.3 ; 3a'.2.4 ; 3'b.7.3 et 3'b.7.4
S10'.2	BCSS					
	Ne plus fournir l'attestation ONSS lors de la demande de liquidation	Toutes les primes	100%	Temps	100%	3a'.2.5 et 3'b.7.5

L'ensemble des simplifications concerne un gain de temps pour les entreprises au niveau de la collecte et/ou fourniture de l'information.

Comme dans le cas de la prime aux services de conseil, les formulaires pour les demandes d'intervention e-business comprennent un grand nombre de données d'identification de l'entreprise. De manière similaire, il a été estimé que l'entreprise gagnerait grâce au passage par l'Espace personnel et au pré-remplissage des formulaires environ la moitié du temps nécessaire au remplissage du document.

L'utilisation des sources authentiques (S10) afin de récupérer les attestations fiscales (TVA et contributions) et sociales (BCSS) permet de ne plus demander aux entreprises de fournir ces documents. L'ensemble des entreprises bénéficient donc de la suppression des charges liées à la fourniture de ces documents.

- Impacts pour l'administration

Au cours de la présentation des simplifications, il a été indiqué que l'application du principe de récupération des données par l'administration auprès de sources authentiques devait respecter une certaine proportionnalité et ne pouvait pas impliquer un transfert excessif des charges administratives de l'utilisateur vers l'administration. L'impact sur cette dernière reste donc plutôt limité.

- Faisabilité

Etant donné que, dans le cadre des procédures de marchés publics, l'administration est déjà en mesure de se procurer les informations nécessaires à la vérification du respect des législations sociales et fiscales, VAN DIJK MANAGEMENT CONSULTANTS considère qu'il n'existe pas de barrière importante à la mise en place de cette dixième simplification.

Nous pouvons tout de même noter que pour bénéficier de l'accès à une source authentique, une demande formelle doit être adressée par l'administration, reprenant une motivation précise du pourquoi de cette demande ainsi qu'une explication de l'usage que l'administration compte en faire. Cette procédure vise notamment la protection des données privées fournies par les usagers. Cependant, puisque cette autorisation a été délivrée dans le cadre de la procédure de marché public, il semble peu probable qu'elle soit refusée dans ce cas.

b.4 Axe 4 : Modification de la réglementation et des formulaires

- Principe

Ce quatrième axe de simplification fera la distinction entre les simplifications entraînant des modifications de la législation d'une part et des formulaires d'autre part.

- Modification de la réglementation :

<p><u>Simplification 11' (S11') : La précision dans les AGW de la notion « d'entreprise commerciale ».</u></p>

La 11^{ème} simplification proposée dans le cadre des primes e-business a déjà été abordée dans la description de la première simplification. Elle consiste à officialiser dans les textes d'exécution du décret les pratiques actuellement en place au sein de l'administration. En effet, généralement, l'administration considère que les ASBL qui sont assujetties à la TVA pour au moins 50% de leurs activités entrent dans les conditions pour pouvoir bénéficier des primes e-business.

La précision dans les textes de loi de la notion « d'entreprise commerciale » permettrait dès lors aux ASBL de bénéficier d'une sécurité juridique accrue. Celles-ci pourraient juger plus rapidement et de manière certaine si elles rentrent ou non dans les conditions pour pouvoir bénéficier des aides e-business.

Rappelons que cette simplification est à associer à la simplification S1' et que même s'il est important de clarifier la situation vis-à-vis des ASBL dans les textes légaux, la simplification qui fera réellement gagner du temps à ces dernières est la communication claire de l'information. Par conséquent, les gains de charges administratives associés à ces deux simplifications sont comptabilisés dans la première simplification de l'axe 1.

- Modification des formulaires :

En ce qui concerne les formulaires, deux simplifications sont proposées afin de supprimer des requêtes de l'administration qui ne sont pas utiles au fonctionnement du dispositif d'octroi de primes e-business :

Simplification 12' (S12') : La suppression de la section du formulaire relative aux renseignements comptables.

Comme cela avait déjà été mentionné dans le troisième axe et comme l'indique la Table 32, les renseignements comptables sollicités dans les formulaires de demande d'intervention contiennent des informations qui sont également reprises dans le test PME. Il s'agit en particulier de la date de début et de clôture du dernier exercice, du total du chiffre d'affaire et du total du bilan du dernier exercice.

Etant donné qu'il n'est pas nécessaire que l'entreprise fournisse deux fois la même donnée (et qui plus est dans le même formulaire), il est ici suggéré de supprimer la section 4 des formulaires relative aux renseignements comptables. Cela permettrait à l'entreprise de ne plus devoir réécrire une information qui est déjà fournie dans un autre document en annexe, le test PME¹²⁵.

Simplification 13' (S13') : La suppression de l'annexe au formulaire relative à la fourniture des statuts de la société.

La dernière simplification proposée dans le cadre de ce SCM est la suppression, dans la section 7 du formulaire de demande d'intervention, de l'exigence de fournir les statuts de la société pour les personnes morales. En effet, l'administration reconnaît que ce document n'est pas indispensable et qu'elle peut en outre le consulter directement au Moniteur si elle en a besoin.

Cette simplification permettrait donc à l'entreprise d'économiser le temps qu'elle passe à trouver le document, le photocopier et le joindre au dossier de demande.

- **Importance de l'impact sur la charge administrative**

Les simplifications présentées dans ce 4^{ème} axe de simplification profitent à l'ensemble des entreprises. Leur impact est récapitulé dans le tableau suivant.

¹²⁵ Notons qu'il est alors indispensable de s'assurer que le test PME est bien annexé au formulaire de demande d'intervention.

Table 43 – Paramètres et tâches associées à la mise en œuvre des simplifications « Axe 4 »

	Description de la simplification	Secteurs concernés par la simplification	Gain de charge administrative			Référence des tâches concernées par la simplification
			A) Valeur	Unité	B) % popul*	
Axe 4: Modification de la réglementation						
S11'	Précision dans les AGW de la notion d "entreprise commerciale" .	Cette simplification est quantifiée dans l'Axe 1, simplification S1'				
S12'	Suppression de la section du formulaire relative aux renseignements comptables.	Toutes les primes	10%	Temps	100%	2'.1.2
S13'	Suppression de l'annexe au formulaire relative à la fourniture des statuts de la société.	Toutes les primes	100%	Temps	100%	2'.1.4.1

La suppression de la section du formulaire relatif aux renseignements comptables impacte de manière positive le temps consacré au remplissage du formulaire.

Le fait de ne plus demander en annexe les statuts de la société permet d'éliminer la totalité de la charge administrative liée à la collecte et l'envoi du document.

- Impacts pour l'administration

L'impact de la mise en œuvre de ces trois simplifications devrait avoir un impact plutôt limité pour l'administration.

Notons toutefois que celle-ci devrait bénéficier de la clarification du statut des ASBL qui éviterait un débat pour chaque cas particulier afin de déterminer si cette ASBL peut ou non bénéficier d'une prime e-business.

Nous pouvons également mentionner que la suppression de la 4^{ème} section du formulaire dans laquelle se trouvent les renseignements comptables évitera son ré-encodage par l'administration.

- Faisabilité

Etant donné que les modifications à apporter aux formulaires ne sont pas vraiment conséquentes, les simplifications S12' et S13' devraient pouvoir être mises en œuvre assez facilement en envoyant un e-mail à Easi-wal qui modifiera aussi rapidement que possible les formulaires mis à la disposition des usagers sur le site « Formulaire ».

En ce qui concerne la simplification S11', la modification d'un AGW nécessite l'adoption de ces modifications par le Gouvernement wallon. Ceci pourrait donc prendre un peu plus de temps mais il ne semble pas que la clarification de la situation des ASBL dans les textes législatifs risque de créer un réel débat au sein du Gouvernement.

5.2.2 RÉSUMÉ DES GAINS DE CHARGES ADMINISTRATIVES

Les tableaux qui suivent présentent les résultats relatifs à la situation optimisée.

5.2.2.a SITUATION OPTIMISÉE POUR LA PRIME AUX SERVICES DE CONSEIL

a.1 Gains de charges administratives associés aux simplifications

Le tableau ci-dessous présente par axe de simplification la quantification des gains de charges administratives pour chaque simplification individuelle:

Table 44 - Gains associés aux simplifications pour la prime aux services de conseil

Simplifications	Action urgente, action ciblée et DG tjs valide		Autres actions classiques		Total	
	(€)	(%)	(€)	(%)	(€)	(%)
Axe 1: Amélioration de l'information et de la communication						
S1	Reformulation des critères d'éligibilité	232 €	77 €		310 €	
S2	Information sur la possibilité d'envoi électronique de la demande de liquidation	2.927 €		2.647 €	5.574 €	
S3	Promotion de l'utilisation du formulaire en ligne			Quantifié au sein de l'Axe 2		
	GAIN TOTAL MAXIMAL AXE 1:	3.160 €	19,52%	2.725 €	38,64%	5.884 € 25,32%
Axe 2: Amélioration des processus via la dématérialisation						
S3	Promotion de l'utilisation du formulaire en ligne	3.428 €		1.135 €	4.563 €	
S4	Obligation d'utiliser le formulaire en ligne	6.855 €		2.270 €	9.126 €	
	GAIN TOTAL MAXIMAL AXE 2:	6.855 €	42,36%	2.270 €	32,20%	9.126 € 39,28%
Axe 3: Amélioration de la collecte de du partage des données						
S5	Identification via l'Espace personnel avant le remplissage du formulaire en ligne					
S5.1	Associée à la promotion du formulaire en ligne (S3)	2.804 €		935 €	3.739 €	
S5.2	Associée à l'obligation d'utiliser les formulaire en ligne (S4)	5.608 €		1.869 €	7.477 €	
	GAIN TOTAL MAXIMAL AXE 3:	5.608 €	34,65%	1.869 €	26,51%	7.477 € 32,18%
Axe 4: Modification de la réglementation						
S6	Suppression de la section du formulaire "personnel occupé"	561 €		187 €	748 €	
	GAIN TOTAL MAXIMAL AXE 4:	561 €	3,47%	187 €	2,65%	748 € 3,22%
Total des gains		16.184 €	100%	7.051 €	100%	23.235 € 100%
Total des charges administratives sens large		109.893 €		179.932 €		289.825 €
% de gains par rapport à la charge administrative initiale		14,73%		3,92%		8,02%
Total des charges administratives sens strict		109.893 €		153.261 €		263.154 €
% de gains par rapport à la charge administrative initiale		14,73%		4,60%		8,83%
<p>ATTENTION: Les simplifications S3 et S4 sont à considérer comme deux étapes successives, la simplification S3 n'étant qu'une étape transitoire avant d'imposer l'utilisation des formulaires en ligne. Le gain total maximal de chaque axe ne considère que le gain final (et donc maximal) obtenu après application des simplifications. La simplification S3 (ainsi que sa combinaison avec S5) n'est donc pas reprise dans le calcul du total des simplifications.</p>						

Le pourcentage global des gains par rapport aux charges administratives au sens large s'élève à 8,02% si toutes les simplifications sont effectivement mises en œuvre (excepté la simplification 3 et la première partie de la simplification 5 qui sont une étape intermédiaire vers les simplifications finales S4 et S5.2). Notons que ce taux est légèrement supérieur lorsque l'on prend la définition des charges administratives au sens strict et atteint 8,83%.

Il convient de souligner que le taux de réduction de charges administratives diffère fortement selon le type de prime. En effet, alors que la diminution de charges est de près de 15% pour les actions urgentes, ciblées et actions classiques dont le diagnostic global est toujours valide; elle n'atteint que 3,9% pour les actions classiques nécessitant un DG. Cette importante différence s'explique par le fait que, de manière générale, les mêmes simplifications ont été appliquées aux 2 types de prime mais que la population concernée est par exemple 3 fois plus importante pour l'introduction

du dossier de demande des actions sans DG. Les tâches qui concernaient le diagnostic global et qui font donc augmenter la charge administrative pour les actions classiques avec DG n'ont quant à elles pas bénéficié de modifications très importantes¹²⁶.

Concernant la contribution des simplifications individuelles au total des simplifications, il apparaît que les axes 2 et 3 (c'est-à-dire les simplifications 4 et 5) sont ceux qui représentent la plus grande part du total quel que soit le type d'action envisagé.

- L'obligation de soumettre par voie électronique le formulaire de demande de prime permet d'économiser 6.855€ par an parmi les 16.184€ que représente le total des simplifications pour les actions sans DG (i.e. 42,36%), et 2.270€ par an des 7.051€ pour les actions classiques avec DG (i.e. 32,2%).
- L'obligation de transiter par l'Espace personnel afin de remplir le formulaire en ligne et de bénéficier de la récupération des données qui sont incluses dans ce compte privatif représente un peu plus de 5.600€ par an ou 34,65% pour les actions urgentes, ciblées ou classique sans DG ; et près de 1.900€ par an (26,5%) pour les actions classiques avec diagnostic global.

Par ailleurs, il importe de rappeler que ces deux simplifications sont fortement liées l'une à l'autre puisque seuls les usagers qui utilisent les formulaires en ligne pourront profiter des avantages du pré-remplissage.

Soulignons également que le premier axe simplification représente environ 39% du total des simplifications des actions classiques nécessitant un DG. La cause de cette diminution est en partie le fait qu'une partie des entreprises qui envoyaient auparavant leur rapport de DG par voie postale, le font désormais par voie électronique. Cette simplification représente à elle seule 15,2% du total des simplifications pour cette catégorie.

a.2 Charges administratives liées à la situation optimisée

La situation optimisée, après application de l'ensemble des simplifications, est présentée dans le tableau suivant.

¹²⁶ Les seules simplifications relatives à la phase de DG sont une augmentation du taux de transmission par voie électronique du rapport et des informations complémentaires y afférant de 40% à 75%. En termes monétaires ces simplifications se montent à environ 660€, ce qui ne représente même pas 0,5% du total des charges administratives.

Table 45 – Situation optimisée des charges administratives pour la prime aux services de conseil

Description de l'obligation	Action urgente, action ciblée et DG tjs valide		Autres actions classiques		Total	
	(€)	% de réduction par rapport à la situation initiale	(€)	% de réduction par rapport à la situation initiale	(€)	% de réduction par rapport à la situation initiale
Charges administratives au sens large						
1) Demande de prime	43.467 €	25,39%	135.039 €	4,34%	178.505 €	10,49%
Obligation 1: Collecte et analyse des informations pour évaluer l'éligibilité de l'entreprise et du projet	9.060 €	2,50%	3.020 €	2,50%	12.079 €	2,50%
Obligation 2: Introduction de la demande de prime	34.407 €	29,74%	132.019 €	4,38%	166.426 €	11,02%
2) Liquidation	48.870 €	2,76%	37.384 €	21,62%	86.255 €	2,61%
Obligation 3: Demande de liquidation de la prime - partie relative à l'étude préalable (Diagnostic global)	-	-	1.136 €	5,28%	1.136 €	5,28%
Obligation 4: Demande de liquidation de la prime - partie relative à la mission spécialisée	48.870 €	2,76%	36.249 €	2,32%	85.119 €	2,58%
3) Contrôles ex-post	1.373 €	0,00%	458 €	0,00%	1.830 €	0,00%
Obligation 5: Contrôles ex-post	1.373 €	0,00%	458 €	0,00%	1.830 €	0,00%
Total des charges administratives par type de prime	93.709 €	14,73%	172.880 €	3,92%	266.590 €	8,02%
Répartition des charges administratives entre les types de primes	35,15%		64,85%		100%	
Charges administratives au sens strict*						
1) Demande de prime	43.467 €	25,39%	108.368 €	5,35%	151.835 €	12,11%
Obligation 1: Collecte et analyse des informations pour évaluer l'éligibilité de l'entreprise et du projet	9.060 €	2,50%	3.020 €	2,50%	12.079 €	2,50%
Obligation 2: Introduction de la demande de prime	34.407 €	29,74%	105.348 €	5,43%	139.755 €	12,85%
2) Liquidation	48.870 €	2,76%	37.384 €	2,41%	86.255 €	2,61%
Obligation 3: Demande de liquidation de la prime - partie relative à l'étude préalable (Diagnostic global)	-	-	1.136 €	5,28%	1.136 €	5,28%
Obligation 4: Demande de liquidation de la prime - partie relative à la mission spécialisée	48.870 €	2,76%	36.249 €	2,32%	85.119 €	2,58%
3) Contrôles ex-post	1.373 €	0,00%	458 €	0,00%	1.830 €	0,00%
Obligation 5: Contrôles ex-post	1.373 €	0,00%	458 €	0,00%	1.830 €	0,00%
Total des charges administratives au sens strict par type de prime	93.709 €	14,73%	146.210 €	4,60%	239.919 €	8,83%
Répartition des charges administratives au sens strict entre les types de primes	39,06%		60,94%		100%	
* au sens strict signifie en dehors de l'élaboration de l'état des lieux (DG) qui aurait été fait par 1 entreprise soucieuse de son développement (attention la rédaction du DG est elle incluse)						

De manière globale, les simplifications proposées pour la prime aux services de conseil impactent principalement la seconde obligation « introduction de la demande de prime ». Cependant, en regardant le détail des deux catégories, il apparaît que ceci est effectivement le cas pour les actions urgentes, ciblées et classiques sans DG (i.e. - 29,74%) mais que pour les actions classique avec DG c'est la liquidation de la prime pour la partie diagnostic global qui est proportionnellement la plus touchée (i.e. - 5,28%).

Pour ce qui concerne le poids des obligations dans le total des charges administratives, l'obligation 2 représente toujours la plus grande part du total de la charge administrative pour l'ensemble du dispositif avec, au sens large, environ 62% du total¹²⁷. L'obligation 4 « Demande de liquidation de la prime – partie relative à la mission spécialisée » reste également la 2^{ème} obligation en termes de poids avec plus ou moins 32%¹²⁸.

Toutefois, alors que l'introduction de la demande et de la liquidation avaient pratiquement la même importance dans la procédure relative aux actions sans DG¹²⁹, il s'avère que l'obligation 4 a maintenant un poids plus important : 52,16% contre 36,72% pour l'obligation 2. Cela s'explique par le fait que les simplifications ont principalement porté sur la seconde obligation.

Comme cela avait été fait pour la situation actuelle, une estimation des charges par dossier, de l'aide moyenne par dossier et du ratio entre les deux peut également être faite pour la situation optimisée :

Table 46 - Estimation par dossier de la charge administrative, du montant de l'aide et du ratio (situation optimisée)

	Action urgente, action ciblée et DG tjs valide	Autres actions classiques
Prime moyenne * (2008-2010)	5.987 €	6.894 €
Charges administratives au sens large		
charge moyenne par dossier	504 €	1.278 €
ratio	8,42%	18,54%
Charges administratives au sens strict		
Charge moyenne par dossier	504 €	1.095 €
ratio	8,42%	18,29%
*il s'agit de la moyenne des primes moyennes ordonnancées entre janvier 2008 et décembre 2010		

Le montant moyen des charges par dossier pour les actions urgentes, ciblées et classiques sans DG s'élève maintenant à **504€**. Il s'agit d'une réduction d'environ 9% (ou 50€) par rapport à la situation de base. Le ratio de charge administrative a donc

¹²⁷ Ceci représente une légère diminution puisque ce pourcentage était d'environ 64% dans la situation initiale.

¹²⁸ Ce qui représente une hausse d'environ 2% par rapport à la situation de base.

¹²⁹ Voir description de la situation actuelle dans la section 5.1.2.a

également diminué, passant de 9,25% dans la situation initiale à 8,42% dans la situation optimisée.

Pour les actions classiques nécessitant un diagnostic le ratio a diminué d'un peu moins d'1% puisque celui-ci passe de 19,36% initialement à 18,54% après simplification. L'application des simplifications a donc également réduit le montant moyen de la charge administrative par dossier de 57€. Ce qui représente environ 4% du montant initial.

a.3 Estimation des gains de charges administratives dues aux simplifications déjà mises en place depuis 2007

Si les simplifications proposées au cours de cet exercice SCM permettent de réduire l'ampleur de la charge administrative de 7 à 8% par rapport à la situation de référence, il est aussi important de garder à l'esprit que le dispositif de prime au services de conseil a déjà subi depuis 2007 d'importantes modifications destinées à réduire les charges pour l'utilisateur. Ces modifications ont été présentées en introduction de la situation initiale (voir section 5.1.1a.1.).

Le tableau ci-dessous reprend l'intitulé des différentes simplifications mises en œuvre depuis 2007, le gain de charges administratives par dossier, le nombre de dossiers concernés, ainsi que l'impact total annuel en termes de gains pour l'ensemble des bénéficiaires de la prime.

Table 47 - Estimation sur base annuelle des gains de charges administratives relatifs à des simplifications entre 2007 et 2011.

Intitulé de la modification	Gain estimé par dossier*	Nbre dossiers concernés par an		Gains de charges administratives		
		Action urgente, ciblée ou DG toujours valide	Action classique	Action urgente, ciblée ou DG toujours valide	Action classique	Total
Remplacement des données "actionnariat" et comptables par le test PME.	7 €	339	113	2.373 €	791 €	3.164 €
Exemption de DG pour les actions urgente, ciblée ou DG <3ans.	780 €	339	-	264.420 €	-	264.420 €
Transmission électronique des demandes de renseignements complémentaires.		Total		816 €	476 €	1.292 €
Dossier de demande	8,5 €	45	15	383 €	128 €	510 €
Diagnostic global	8,5 €	-	8	-	68 €	68 €
Liquidation partielle	8,5 €	17	7	145 €	60 €	204 €
Liquidation du solde	8,5 €	34	26	289 €	221 €	510 €
Transmission électronique des demandes de liquidation.		Total		1.145 €	1.377 €	2.522 €
Diagnostic global	11 €	-	58	-	638 €	638 €
Liquidation partielle	9,5 €	50	22	475 €	209 €	684 €
Liquidation du solde	10 €	67	53	670 €	530 €	1.200 €
TOTAL des gains de charges administratives				268.754 €	2.644 €	271.398 €
* Le détail du calcul des gains par dossier est présenté dans la section 5.1.1.a.1						
** Il s'agit du montant au sens large						

Du tableau-ci-dessus il ressort que les 4 simplifications déjà appliquées depuis 2007 ont permis de réduire le total des charges administratives pour la prime aux services de conseil de 271.398€ par an.

La simplification qui a eu l'impact le plus important fut l'instauration d'une distinction entre les différents types d'action (classique, urgente et ciblée) couplée à l'exemption de diagnostic global pour les actions urgentes et ciblée, ainsi que pour

les actions classiques dont le diagnostic global datait de moins de 3 ans¹³⁰. Cette simplification compte pour plus de 97% du total des simplifications déjà en vigueur.

Si l'on regarde en termes de montant absolu, l'impact des 3 autres simplifications n'est pas non plus négligeable puisque l'introduction du test PME a permis d'économiser un peu plus de 3.000€ sur le total annuel, la transmission électronique de la demande de liquidation un peu plus de 2.500€ et celle des réponses aux demandes de renseignements complémentaires environ 1.300€.

La Table 48 ci-dessous permet de mettre en évidence l'impact de l'ensemble de simplifications passées et futures le total annuel des charges administratives.

Table 48 – Estimation de l'impact total des simplifications passées et futures.

	Action urgente, ciblée ou DG toujours valide	Action classique	Total
Charges administrative au sens large			
Total des charges administratives avant 2007	378.172 €	177.373 €	554.545 €
Gains de charges simplifications déjà réalisés	268.754 €	2.644 €	271.398 €
% de réduction	71,07%	1,49%	48,94%
Gains de charges nouvelles simplifications	16.184 €	7.051 €	23.235 €
% de réduction	4,28%	3,98%	4,19%
Total des gains de charges administratives	284.938 €	9.695 €	294.633 €
% total de réduction	75,35%	5,47%	53,13%
Charges administrative au sens strict			
Total des charges administratives avant 2007	317.152 €	149.702 €	466.854 €
Gains de charges simplifications déjà réalisés	207.734 €	2.644 €	210.378 €
% de réduction	65,50%	1,77%	45,06%
Gains de charges nouvelles simplifications	16.184 €	7.051 €	23.235 €
% de réduction	5,10%	4,71%	4,98%
Total des gains de charges administratives	223.918 €	9.695 €	233.613 €
% total de réduction	70,60%	6,48%	50,04%

En prenant en compte l'ensemble des simplifications passées et futures, la réduction de charges administratives du dispositif de prime aux services de conseil est d'environ 50%¹³¹ du total des charges. Cette réduction des charges n'est toutefois pas uniforme pour les 2 catégories d'actions distinguées dans ce SCM. En effet, elle est de plus de 70% pour les actions urgente, ciblée et dont le DG est encore valide et d'environ 5,5% pour les autres actions classiques (6,5% au sens strict).

Même si cette différence est bien sûr due à l'exemption de DG pour certaines catégories d'actions, il est important de souligner que, pour l'ensemble du dispositif, des actions ont déjà été prises pour alléger la charge administrative pesant sur trois quart des bénéficiaires de la prime aux services de conseil.

Ces chiffres viennent donc renforcer le sentiment des usagers qui semblaient très satisfait du fonctionnement du dispositif et qui avait noté que des efforts importants avaient déjà été faits en vue d'une réduction des charges administratives.

¹³⁰ Notons que pour les actions classiques dont le diagnostic global datait de moins de 3 ans, cette règle était déjà en pratique d'application avant 2007.

¹³¹ Il s'agit de 53,13% en considérant les charges administratives (et donc le montant du DG) au sens large et de 50,04% au sens strict. En effet, la simplification consistant à exempter certaines actions de DG est fortement impactée par le montant du DG qui avait été estimé à environ 780€ au sens large et 600€ au sens strict.

Si l'on considère les charges administratives avant 2007, les nouvelles simplifications proposées dans cet exercice SCM représentent entre 4 et 5%¹³² de simplification supplémentaire. En se remémorant le fait que les simplifications futures contribuant le plus au gain de charges administratives sont liées à l'utilisation des formulaires dématérialisés, VAN DIJK MANAGEMENT CONSULTANTS est d'avis que, au vu d'évolution technologique du monde dans lequel évoluent les entreprises, ces simplifications ne sont pas à négliger et pourraient être finalement très appréciées de la part des usagers plus conscients des avantages de la dématérialisation.

¹³² Il s'agit donc de 4 à 5% par rapport au montant des charges avant 2007.

5.2.2.b SITUATION OPTIMISÉE POUR LES PRIMES E-BUSINESS

b.1 Gains de charges administratives associés aux simplifications

Le tableau ci-dessous présente par axe de simplification la quantification des gains de charges administratives pour chaque simplification individuelle:

Table 49 – Gains associés aux simplifications pour les primes e-business

Simplifications	Création d'un site e-business		Recours à un RENTIC		Total E-business	
	(€)	(%)	(€)	(%)	(€)	(%)
Axe 1: Amélioration de l'information et de la communication						
S1	Reformulation des critères d'éligibilité ASBL	109 €	26 €	135 €		
S2	Publication du doc explicatif sur la combinaison des aides avec celle de l'AWEX	219 €	52 €	271 €		
S3	Numéro de téléphone de contact à l'AWT	1.369 €	286 €	1.655 €		
S4	Guichet unique pour aider à la réflexion stratégique	24.200 €	5.730 €	29.930 €		
S5	Table des matières pour le rapport final prime RENTIC	0 €	851 €	851 €		
S6	Information sur la possibilité d'envoi électronique de la demande de liquidation	1.997 €	516 €	2.336 €		
S7	Promotion de l'utilisation du formulaire en ligne				Quantifié au sein de l'Axe 2	
	GAIN TOTAL MAXIMAL AXE 1:	27.894 €^F	75,12%	7.461 €^F	75,81%	35.178 € 75,17%
Axe 2: Amélioration des processus via la dématérialisation						
S7	Promotion de l'utilisation du formulaire en ligne	1.694 €	465 €	2.159 €		
S8	Obligation d'utiliser le formulaire en ligne	3.389 €	930 €	4.319 €		
	GAIN TOTAL MAXIMAL AXE 2:	3.389 €^F	9,13%	930 €^F	9,45%	4.319 € 9,23%
Axe 3: Amélioration de la collecte de du partage des données						
S9	Identification via l'Espace personnel avant le remplissage du formulaire en ligne					
S9.1	Associée à la promotion du formulaire en ligne (S7)	972 €	290 €	1.261 €		
S9.2	Associée à l'obligation d'utiliser le formulaire en ligne (S8)	1.943 €	579 €	2.522 €		
S10	Récupération des attestations pour la liquidation auprès de sources authentiques					
	SPF finance	1.666 €	344 €	2.010 €		
	BCSS	833 €	172 €	1.005 €		
	GAIN TOTAL MAXIMAL AXE 3:	4.442 €	11,96%	1.095 €	11,12%	5.537 € 11,83%
Axe 4: Modification de la réglementation						
S11	Précision dans l'AGW de la notion "entreprise commerciale"				Inclus dans la quantification de la simplification 1	
S12	Suppression de la section du formulaire "renseignements comptables"	389 €	116 €	504 €		
S13	Suppression de l'annexe "Statuts de la société"	1.017 €	241 €	1.258 €		
	GAIN TOTAL MAXIMAL AXE 4:	1.406 €	3,79%	357 €	3,62%	1.762 € 3,77%
Total des gains au sens large		37.131 €	100%	9.842 €	100%	46.796 € 100%
Total des charges administratives sens large		309.717 €		74.091 €		383.808 €
% de gains par rapport à la charge administrative initiale		11,99%		13,28%		12,19%
Total des gains au sens strict		18.981 €		5.545 €		24.349 €
Total des charges administratives sens strict		102.924 €		39.077 €		142.001 €
% de gains par rapport à la charge administrative initiale		18,44%		14,19%		17,15%
<p>ATTENTION:</p> <p>1) Les simplifications S7 et S8 sont à considérer comme deux étapes successives, la simplification S7 n'étant qu'une étape transitoire avant d'imposer l'utilisation des formulaires en ligne. Le gain total maximal de chaque axe ne considère que le gain final (et donc maximal) obtenu après application des simplifications. La simplification S7 (ainsi que sa combinaison avec S9) n'est donc pas reprise dans le calcul du total des simplifications.</p> <p>2) Le total des gains de charges administratives au sens strict est largement inférieurs à celui au sens large. Ceci s'explique par le fait que la simplification S4 (guichet pour aider les entreprises dans la réflexion stratégique) n'est considérée qu'à hauteur de 25%. En effet, la tâche à laquelle s'applique cette simplification n'est elle-même considérée que pour 25% dans la définition du sens strict.</p>						

La mise en œuvre de toutes les simplifications (hormis les simplifications S7 et S9.1¹³³), entraîne une diminution des charges administratives au sens large de 12,18% pour l'ensemble du dispositif e-business et de 17,16% au sens strict.

Au vu du tableau ci-dessus, la prime pour le recours à un RENTIC bénéficie davantage des mesures proposées (en tout cas lorsque l'on considère les charges au

¹³³ Ces simplifications sont en effet des étapes intermédiaires dans la mise en œuvre des simplifications finales S8 et S9.2.

sens large) puisque le pourcentage total de gain est de 13,28%, alors qu'il est d'un peu moins de 12% pour la création d'un site e-business.

En ce qui concerne la contribution des simplifications individuelles au montant total des simplifications, l'axe 1 (et en particulier la 4^{ème} simplification) représente la plus grande part du total pour les 2 primes du dispositif e-business. Il convient également de souligner que cette quatrième simplification explique la différence entre le gain de charges administratives au sens large et au sens strict (i.e. 46.796€ au sens large et 24.349€ au sens strict). En effet, l'instauration d'un guichet pour aider les entreprises dans la réflexion stratégique du projet (simplification S4) est liée à une tâche considérée à hauteur de 25% dans la définition au sens strict. De manière similaire, la 4^{ème} simplification n'a donc été considérée dans les gains au sens strict que pour 25% de sa valeur au sens large.

Notons également que, comme dans le cas de la prime aux services de conseil, les simplifications relatives à l'utilisation du formulaire électronique et le passage par l'Espace personnel apportent une contribution significative au total. Il s'agit d'un montant annuel respectif de 4.319€ et de 2.522€.

Le recours aux sources authentiques SPF finances et BCSS pour la récupération des attestations de respect des législations fiscales et sociales réduit quant à lui le total des charges administratives de 3.015€. Ce qui correspond à 6,4% du total des gains au sens large et à 12,4% des gains au sens strict.

b.2 Charges administratives liées à la situation optimisée

La situation optimisée, après application de l'ensemble des simplifications, est présentée dans le tableau suivant.

Table 50 – Situation optimisée des charges administratives pour les primes e-business

Description de l'obligation	Création d'un site e-business		Recours à un RENTIC		Total (€)	
	(€)	% de réduction par rapport à la situation initiale	(€)	% de réduction par rapport à la situation initiale	(€)	% de réduction par rapport à la situation initiale
Charges administratives au sens large						
1) Demande de prime	265.339 €	10,95%	45.535 €	15,16%	311.052 €	11,54%
Obligation 1': Collecte et analyse des informations pour évaluer l'éligibilité de l'entreprise et du projet	7.336 €	16,25%	1.737 €	16,25%	9.073 €	16,25%
Obligation 2': Introduction d'un formulaire de demande d'intervention	258.003 €	10,79%	43.798 €	15,12%	301.978 €	11,39%
2) Liquidation	7.246 €	38,29%	18.714 €	8,35%	25.960 €	19,28%
Obligation 3'a: Liquidation de la prime - création d'un site e-business	7.246 €	38,29%	-	-	7.246 €	38,29%
Obligation 3'b: Liquidation de la prime - recours à un RENTIC	-	-	18.714 €	8,35%	18.714 €	8,35%
Total des charges administratives par prime	272.586 €	11,99%	64.249 €	13,28%	337.011 €	12,19%
Répartition des charges administratives entre les types de primes	80,88%		19,06%		100%	
Charges administratives au sens strict*						
1) Demande de prime	76.697 €	15,89%	14.819 €	20,58%	91.693 €	16,52%
Obligation 1': Collecte et analyse des informations pour évaluer l'éligibilité de l'entreprise et du projet	7.336 €	16,25%	1.737 €	16,25%	9.073 €	16,25%
Obligation 2': Introduction d'un formulaire de demande d'intervention	69.360 €	15,85%	13.082 €	21,12%	82.620 €	16,55%
2) Liquidation	7.246 €	38,29%	18.714 €	8,35%	25.960 €	19,28%
Obligation 3'a: Liquidation de la prime - création d'un site e-business	7.246 €	38,29%	-	-	7.246 €	38,29%
Obligation 3'b: Liquidation de la prime - recours à un RENTIC	-	-	18.714 €	8,35%	18.714 €	8,35%
Total des charges administratives par prime <u>sens strict</u>	83.943 €	18,44%	33.533 €	14,19%	117.653 €	17,15%
Répartition des charges administratives <u>sens strict</u> entre les types de primes	71,35%		28,50%		100%	
* au sens strict signifie en dehors de la réflexion et de la mise en place du projet contribuant au développement de l'entreprise						

En ce qui concerne la prime pour la création d'un site e-business, il ressort du tableau ci-dessus que l'obligation 3 « Liquidation de la prime » est la plus impactée par les simplifications mises en œuvre. En effet, la charge administrative liée à la troisième obligation est réduite de près de 40% par rapport à la situation initiale. Les obligations liées à l'introduction de la demande sont quant à elles un peu moins touchées puisque la charge relative à l'évaluation de l'éligibilité de l'entreprise et de son projet diminue de 16,25% et celle liée à l'introduction de la demande d'intervention de 10,79% au sens large (15,89% au sens strict).

Concernant la prime pour le recours à un RENTIC, l'impact des simplifications est inversé puisque l'obligation 1 subit une réduction de 16,25%, l'obligation 2 de 15,12% (21,12% au sens strict), alors que la charge liée à l'obligation 3 diminue de 8,35%.

Si l'on regarde le poids des deux parties de la procédure, on constate qu'au sens large, les charges administratives en lien avec l'introduction de la demande de prime reste très largement supérieures à celles liées à la liquidation de l'aide : 97,34% pour la création d'un site e-business et 70,1% pour la prime RENTIC¹³⁴.

Au sens strict, la situation reste également identique puisque l'introduction de la demande de prime compte pour 91,37% du total pour la prime pour la création d'un site, alors que dans le cas de la prime RENTIC la situation est plus équilibrée et l'introduction de la demande représente 44,2% du total¹³⁵.

Le tableau ci-dessous présente maintenant une estimation des charges par dossier, de l'aide moyenne par dossier et du ratio entre les deux comme cela avait été fait pour la situation actuelle:

Table 51 - Estimation par dossier de la charge administrative, du montant de l'aide et du ratio (situation optimisée)

	Création d'un site e-business	Recours à un RENTIC
Prime moyenne* (2007-2010)	9.176 €	12.363 €
Charges administrative au sens large		
Charge moyenne par dossier	1.530 €	1.740 €
Ratio de charge	16,68%	14,08%
Charges administrative au sens strict		
Charge moyenne par dossier	479 €	1.017 €
Ratio de charge	5,22%	8,23%
*il s'agit de la moyenne des primes moyennes ordonnancées entre 2007 et 2010		

Lorsque l'on regarde les charges au sens large, le montant moyen des charges par dossier pour la prime pour la création d'un site e-business s'élève maintenant à **1.530€**. Il s'agit d'une réduction d'environ 12% (ou 213€) par rapport à la situation de base. Le ratio de charge administrative a donc également diminué, passant de 18,99% dans la situation initiale à 16,68% dans la situation optimisée. Au sens strict, le

¹³⁴ Dans la situation initiale, ces pourcentages étaient respectivement de 96,21% et 72,44%.

¹³⁵ Dans la situation initiale, ces pourcentages étaient respectivement de 88,59% et 47,67%.

montant des charges par dossier atteint **479€**. Il s'agit d'une diminution de 111€ (c'est-à-dire une réduction de 19% par rapport à la situation de référence). Le ratio entre la prime et les charges est donc de 5,2% au lieu de 6,44% précédemment.

Pour le recours à un RENTIC, le ratio au sens large passe de 16,19% initialement à 14,08% après simplification. L'application des simplifications entraîne une réduction du montant moyen de la charge administrative par dossier de 262€ (environ 13% du montant initial). La charge administrative moyenne par dossier est donc à présent de **1.740€**. Au sens strict, le montant de la diminution des charges administratives par dossier s'élève à 161€ pour atteindre **1017€**. Le ratio passe quant à lui de 9,53% à 8,23%.

b.3 Estimation des gains de charges administratives dues aux simplifications déjà mises en place depuis 2007

Comme c'était le cas pour la prime aux services de conseil, certaines simplifications avaient déjà été mises en œuvre ces dernières années afin de réduire les charges administratives liées à l'octroi des primes e-business pour la création d'un site et pour le recours à un RENTIC.

Le tableau ci-dessous présente les différentes simplifications, le gain de charge par dossiers, le nombre de dossier concernés, ainsi que l'impact sur le total annuel des charges administratives.

Table 52 - Estimation sur base annuelle des gains de charges administratives relatifs à des simplifications entre 2007 et 2011.

Intitulé de la modification	Gain estimé par dossier*	Nbre dossiers concernés par an		Gains de charges administratives		
		Création d'un site e-business	Recours à un RENTIC	Création d'un site e-business	Recours à un RENTIC	Total
Récupération par l'administration de la copie d'immatriculation à la BCE.	5,7 €	180	43	1.026 €	245 €	1.271 €
Récupération par l'administration des comptes annuels.	11 €	180	43	1.980 €	473 €	2.453 €
Transmission électronique des demandes de renseignements complémentaires		Total		374 €	77 €	451 €
Dossier de demande	8,5 €	22	5	187 €	43 €	230 €
Liquidation des tranches intermédiaires	8,5 €	-	1	-	9 €	9 €
Liquidation du solde	8,5 €	22	3	187 €	26 €	213 €
Transmission électronique des demandes de liquidation		Total		220 €	61 €	281 €
Liquidation des tranches intermédiaires	11 €	-	1	-	11 €	11 €
Liquidation du solde	10 €	22	5	220 €	50 €	270 €
TOTAL des gains de charges administratives				3.600 €	856 €	4.456 €

* Le détail du calcul des gains par dossier est présenté dans la section 5.1.1.a.1

L'examen de ce tableau nous permet de constater que, au contraire de la prime aux services de conseil, aucune modification de très grande ampleur n'a été mise en place. Il s'agit de simplifications plus proches de celles qui sont proposées dans le cadre de ce rapport. En effet, en s'intéressant de plus près aux 4 simplifications mises en place, nous remarquons que les deux premières, qui ont le plus d'importance en termes de gains, impliquent le recours à des sources authentiques (cf. Axe 3 - Amélioration de la collecte et du partage des données) et que les deux suivantes permettent l'utilisation de procédures dématérialisées (cf. Axe 2 - Amélioration des processus via la dématérialisation).

L'ensemble de ces simplifications a permis de réduire le total annuel des charges administratives liées au dispositif e-business de 4.456€. L'impact de ces simplifications est plus important pour la prime pour la création d'un site e-business que pour le recours à un RENTIC mais seulement parce que le nombre de dossiers pour la création d'un site est beaucoup plus élevé.

En ce qui concerne l'impact de l'ensemble des simplifications passées et futures, le tableau ci-dessous présente une estimation des gains (au sens large et au sens strict), ainsi que le pourcentage de réduction de charges administratives en faisant la distinction entre les simplifications qui ont déjà eu lieu et celles qui sont proposées dans le présent rapport.

Table 53 – Estimation de l'impact total des simplifications passées et futures.

	Création d'un site e-business	Recours à un RENTIC	Total
Charges administrative au sens large			
Total des charges administratives avant 2007	313.317 €	74.947 €	388.264 €
Gains de charges simplifications déjà réalisés	3.600 €	856 €	4.456 €
% de réduction	1,15%	1,14%	1,15%
Gains de charges nouvelles simplifications	37.131 €	9.842 €	46.796 €
% de réduction	11,85%	13,13%	12,05%
Total des gains de charges administratives	40.731 €	10.698 €	51.252 €
% total de réduction	13,00%	14,27%	13,20%
Charges administrative au sens strict			
Total des charges administratives avant 2007	106.524 €	39.879 €	146.403 €
Gains de charges simplifications déjà réalisés	3.600 €	856 €	4.456 €
% de réduction	3,38%	2,15%	3,04%
Gains de charges nouvelles simplifications	18.981 €	5.545 €	24.349 €
% de réduction	17,82%	13,90%	16,63%
Total des gains de charges administratives	22.581 €	6.401 €	28.805 €
% total de réduction	21,20%	16,05%	19,67%

Au total, les simplifications passées et futures permettent de réduire les charges administratives au sens large de 13,2%, et de près de 20% au sens strict. Nous pouvons également constater que l'impact de l'application des simplifications est relativement équivalent pour les deux primes.

Contrairement à la prime aux services de conseil, il importe toutefois de noter que les nouvelles simplifications auront plus d'importance que celles qui ont déjà été mises en œuvre. En effet, au sens large, les simplifications futures permettent de diminuer le poids des charges administratives de 12,05% contre seulement 1,15% pour les simplifications passées. Au sens strict, il s'agit d'environ 16,6% pour les simplifications à venir et de plus ou moins 3% pour celles déjà d'application.

5.3 PLAN D'ACTION POUR L'ADMINISTRATION

Nous reprenons ci-dessous de façon sommaire les principales actions que l'administration doit entreprendre pour mettre en œuvre l'ensemble des simplifications identifiées dans la section 5.2.1.

Les actions sont classées en fonction de leur faisabilité, c'est-à-dire que l'on a tenu compte, d'une part, de leur facilité de mise en œuvre (facile, plutôt facile, plutôt difficile et difficile) et, d'autre part, du temps nécessaire (court terme, moyen terme et long terme) pour leur réalisation. Les axes de simplification et les simplifications auxquelles elles correspondent sont également repris dans les tableaux.

5.3.1 PLAN D'ACTION POUR LA PRIME AUX SERVICES DE CONSEIL

Table 54 - Liste des actions à entreprendre par l'administration, classées en fonction de leur faisabilité

Description de la simplification	AXES et simplifications concernés	Faisabilité	Gains possibles estimés
Suppression du champ du formulaire relatif à l'emploi dans l'entreprise	AXE 4 - S6	Facile, court terme	748€
Reformulation des critères d'éligibilité avec mention de l'existence d'exceptions	AXE 1 - S1	Facile, court terme	310€
Mention dans la convention et la notice de la possibilité de transmettre les documents par voie électronique	AXE 1 - S2	Facile, court terme	5.574€
Promotion des avantages et de la simplicité d'utilisation des formulaires en ligne	AXE 1 - S3	Plutôt facile, court terme	4.563€
Obligation de transiter par « l'Espace Personnel » pour pré-remplir les formulaires en ligne	AXE 3 - S5	Plutôt facile, moyen terme	Max. 7.477€*
Obligation d'utiliser les formulaires en ligne pour soumettre une demande de prime	AXE 2 - S4	Plutôt difficile, moyen à long terme	9.129€

*Il s'agit du montant lorsque S5 est combiné à S4. Lorsque S5 est combiné à S3, le montant des gains est réduit à 3.739€.

5.3.2 PLAN D'ACTION POUR LES PRIMES E-BUSINESS

Table 55 - Liste des actions à entreprendre par l'administration, classées en fonction de leur faisabilité

Description de la simplification	AXES et simplifications concernés	Faisabilité	Gains possibles estimés
Suppression de la section du formulaire relative aux renseignements comptables	AXE 4 - S12'	Facile, court terme	504€
Suppression de l'annexe du formulaire relative aux Statuts de la société	AXE 4 - S13'	Facile, court terme	1.258€
Renseignement d'un numéro de téléphone et d'une personne de contact à l'AWT	AXE 1 - S3'	Facile, court terme	1.655€
Mention dans la convention et la notice de la possibilité de transmettre les documents par voie électronique	AXE 1 - S6'	Facile, court terme	2.336€
Publication du document explicatif de l'AWT sur les possibilités de combinaison des aides e-business et « Webmarketing » de l'AWEX	AXE 1 - S2'	Facile, court terme	271€
Introduction dans la notice d'une structure/table des matières pour le rapport RENTIC	AXE 1- S5'	Facile, court terme	851€
Promotion des avantages et de la simplicité d'utilisation des formulaires en ligne	AXE 1 - S7'	Plutôt facile, court terme	2.159€
Obligation de transiter par « l'Espace Personnel » pour pré-remplir les formulaires en ligne	AXE 3 - S9'	Plutôt facile, moyen terme	Max. 2.522€*
Précision de la notion « d'entreprise commerciale » dans les AGW	AXE 4 - S11'	Plutôt facile, moyen terme	-
Précision des critères d'éligibilité pour les ASBL dans la notice explicative	AXE 1 - S1'	Plutôt facile (lié à la modification de l'AGW), moyen terme	135€
Utilisation des sources authentiques pour la récupération des attestations de liquidation	AXE 3 - S10'	Plutôt facile, moyen terme	3.015€
Instauration d'un guichet pour répondre aux questions des entreprises sur la réflexion stratégique à mener dans le cadre d'un projet e-business	AXE 1 - S4'	Plutôt facile, moyen terme	29.930€
Obligation d'utiliser les formulaires en ligne pour soumettre une demande de prime	AXE 2 - S8'	Plutôt difficile, moyen à long terme	4.319€

*Il s'agit du montant lorsque S9 est combiné à S8. Lorsque S9 est combiné à S7, le montant des gains est réduit à 1.261€.

6 RÉCAPITULATIF POUR LES DEUX SCM RELATIFS AUX « LOIS D'EXPANSION ÉCONOMIQUE »

Afin d'avoir une vue plus globale sur les charges administratives liées aux aides du dispositif de Lois d'expansion économique, une synthèse reprenant les conclusions les plus importantes des deux SCM « Lois d'expa » ainsi qu'une comparaison est ici proposée.

Avant d'aborder la présentation des tableaux de synthèse, il convient tout d'abord de mentionner un élément important pour leur compréhension. En effet, alors que le besoin ne s'en était pas fait ressentir lors du premier SCM consacré aux « grandes primes », la collecte de données du second SCM a laissé apparaître que les usagers percevaient parfois certaines tâches comme administratives alors qu'elles nous semblent faire partie de l'activité normale d'une entreprise qui a l'intention de mettre sur pied un nouveau projet. Il s'agit en particulier de tâches relatives à l'élaboration du projet et à la réflexion sur les impacts attendus de la mise en œuvre de ce projet dans l'entreprise. Au vu de ceci, il nous a paru pertinent de faire la distinction entre les charges administratives telles qu'elles sont perçues par la plupart des usagers, c'est-à-dire au sens large, et les charges administratives telles que nous les estimons réellement, c'est-à-dire au sens strict¹³⁶.

6.1 CHARGES LIÉES À LA SITUATION ACTUELLE ET À LA SITUATION OPTIMISÉE

Les deux tableaux récapitulatifs ci-dessous reprennent, pour l'ensemble des primes étudiées dans les SCM « Lois d'expa 1 » (« grandes primes ») et « Lois d'expa 2 » (« petites primes »), le montant moyen de la prime, le montant des charges administratives par dossier et le ratio entre les deux. En ce qui concerne les « petites primes », la distinction est également faite entre les charges administratives au sens large et au sens strict. Le premier tableau présente la situation actuelle (ou de référence), le second la situation optimisée.

Table 56 - Tableau récapitulatif pour l'ensemble des primes étudiées dans les SCM « Lois d'expa 1 et 2 » : Situation actuelle

Intitulé de la prime	Montant moyen de la prime	Sens large		Sens strict	
		Montant moyen des charges administratives	Ratio de charges	Montant moyen des charges administratives	Ratio de charges
Grandes primes					
Prime à l'investissement PME	70.894 €	816 €	1,15%		
Prime à l'investissement GE	1.741.379 €	1.718 €	0,10%		
Prime énergie et environnement PME	137.184 €	417 €	0,30%		
Prime énergie et environnement GE	401.389 €	438 €	0,11%		
Petites primes					
Prime aux services de conseil action classique	6.894 €	1.335 €	19,36%	1.152 €	16,71%
Prime aux services de conseil action urgente ou ciblée	5.986 €	554 €	9,25%	554 €	9,25%
Prime pour la création d'un site e-business	9.176 €	1.743 €	19,00%	591 €	6,44%
Prime pour le recours à un RENTIC	12.363 €	2.002 €	16,19%	1.178 €	9,53%

¹³⁶ Pour l'évaluation au sens large, les temps de référence utilisés pour les tâches en question sont ceux qui découlent directement de la collecte de données, l'évaluation au sens strict ne considère que 25% du temps mentionné par les usagers. Pour plus de détails, se référer à l'introduction de la section 5.1.2.

Table 57 - Tableau récapitulatif pour l'ensemble des primes étudiées dans les SCM « Lois d'expa 1 et 2 » : Situation optimisée

Intitulé de la prime	Montant moyen de la prime	Sens large		Sens strict	
		Montant moyen des charges administratives	Ratio de charges	Montant moyen des charges administratives	Ratio de charges
Grandes primes					
Prime à l'investissement PME	70.894 €	542 €	0,76%		
Prime à l'investissement GE	1.741.379 €	1.062 €	0,06%		
Prime énergie et environnement PME	137.184 €	300 €	0,22%		
Prime énergie et environnement GE	401.389 €	342 €	0,09%		
Petites primes					
Prime aux services de conseil action classique	6.894 €	1.278 €	18,54%	1.095 €	15,88%
Prime aux services de conseil action urgente ou ciblée	5.986 €	504 €	8,42%	504 €	8,42%
Prime pour la création d'un site e-business	9.176 €	1.530 €	16,67%	479 €	5,22%
Prime pour le recours à un RENTIC	12.363 €	1.740 €	14,07%	1.017 €	8,23%

De manière générale, il ressort de ces tableaux que le montant moyen des primes octroyées est beaucoup plus important dans le cas des « *grandes primes* » que dans celui des « *petites primes* ». En effet, alors que la prime à l'investissement classique pour les PME atteint un montant moyen de plus ou moins 71.000€, les « *petites primes* » sont comprises entre environ 6.000€ et 12.500€.

La différence dans le montant moyen de la prime est un premier élément permettant d'expliquer que les ratios des charges administratives par rapport au montant de la prime sont beaucoup plus élevés dans le cas des « *petites primes* ». En effet, bien que le montant de la prime soit plus faible, un minimum de charges administratives est incompressible lorsqu'une entreprise introduit un dossier de demande de prime et en demande ensuite sa liquidation.

Le second élément est le montant des charges administratives. En effet, en termes absolus, on constate que le montant des charges par dossier est supérieur dans le cas des « *petites primes* ». En considérant les charges au sens strict, on remarque que la différence est particulièrement importante pour la prime aux services de conseil, action classique ainsi que pour la prime pour le recours à un RENTIC. La remise de rapports de fin de mission réalisés par des consultants externes et qui ne sont pas demandés dans le cadre des dossiers de primes à l'investissement (classique et spécifique énergie ou environnement) permet d'expliquer en grande partie cette différence.

6.2 COMPARAISON DES GAINS PAR PRIME

Des deux tableaux ci-dessus, il est directement possible de calculer, en moyenne et par dossier, l'impact en termes absolus et relatifs des simplifications proposées dans les deux rapports. La table suivante présente donc les gains découlant des différentes simplifications, en termes absolus et en pourcentage du total des charges par dossier¹³⁷.

¹³⁷ Notez que les pourcentages de réduction de charges présentés dans la Table 58 sont légèrement différents de ceux présentés dans la section 5.2.2. La raison de cette légère différence - il s'agit de quelques dixième de % tout au plus - se situe au niveau de l'utilisation d'un dénominateur un peu plus élevé que la réalité pour quelques tâches particulières de la procédure.

Table 58- Gains de charges administratives suite aux simplifications pour l'ensemble des primes étudiées dans les SCM « Lois d'expa 1 et 2 »

Intitulé de la prime	Sens large		Sens strict	
	En termes absolus	% de réduction des charges	En termes absolus	% de réduction des charges
Grandes primes				
Prime à l'investissement PME	274 €	33,58%		
Prime à l'investissement GE	656 €	38,18%		
Prime énergie et environnement PME	117 €	28,06%		
Prime énergie et environnement GE	96 €	21,92%		
Petites primes				
Prime aux services de conseil action classique	57 €	4,27%	57 €	4,95%
Prime aux services de conseil action urgente ou ciblée	50 €	9,03%	50 €	9,03%
Prime pour la création d'un site e-business	213 €	12,22%	112 €	18,95%
Prime pour le recours à un RENTIC	262 €	13,09%	161 €	13,67%

Il ressort du tableau précédent, qu'en termes absolus, les simplifications proposées dans le cadre de ce deuxième SCM mènent à un gain de charges administratives assez comparable pour les primes e-business et pour les primes à l'investissement classiques. En effet, des réductions de 213€ et 262€ sont respectivement attendues pour la prime pour la création d'un site e-business et pour le recours à un RENTIC alors que le montant des gains pour la prime à l'investissement classique PME est de 274€. Toutefois en pourcentage de réduction, les chiffres des primes e-business sont relativement inférieurs en raison du montant un peu plus élevé des charges initiales.

Par contre, dans le cas de la prime aux services de conseil, les réductions sont nettement inférieures à celles des primes e-business et aides à l'investissement. Ceci s'explique par le fait que des mesures de grandes envergures avaient déjà été mises en place afin de réduire la charge pour l'utilisateur. Ces simplifications avaient permis de réduire la charge administrative initiale d'avant 2007 d'environ 50% pour l'ensemble des actions de cette prime et en particulier de plus de 70% pour les actions urgente, ciblée et classique dont le DG était inférieur à 3 ans¹³⁸.

Soulignons enfin un dernier élément de comparaison intéressant. Dans l'étude des possibilités de simplification, il est apparu que la dématérialisation des procédures était beaucoup plus avancée dans le cas des « petites primes ». En effet, pour ces dernières, un formulaire entièrement dématérialisé permettant la soumission électronique de la demande de prime est disponible sur le site Formulaire de la Région wallonne alors que cette possibilité n'existait pas pour les « grandes primes ». Cependant, nous avons également pu nous apercevoir que, bien que cette possibilité soit offerte aux usagers, elle est encore actuellement très peu utilisée par ces derniers. Par conséquent, aucune différence n'a pu être constatée en termes de charges administratives pour les deux grandes catégories de prime. Une distinction a toutefois été réalisée dans les propositions de simplification puisque si dans le cas des « grandes primes », il avait été proposé de dématérialiser le formulaire et que nous avons ensuite supposé que l'ensemble des usagers y auraient recouru, les simplifications liées au second SCM ont consisté à augmenter le taux d'utilisation de ces formulaires (d'abord sur base volontaire puis en imposant son utilisation).

¹³⁸ Pour plus de détails voir section 5.2.2a.3

6.3 IMPORTANCE DES AXES DE SIMPLIFICATION PAR PRIME

Après avoir observé l'impact des simplifications proposées sur les charges administratives liées aux différentes primes, le tableau ci-dessus résume l'importance des axes de simplification pour chacune d'entre elle.

Table 59- Importance des axes de simplification pour chaque prime étudiées dans les SCM « Lois d'expa 1 et 2 »

Intitulé de la prime	Sens large		Sens strict	
	En termes absolus	% de réduction des charges	En termes absolus	% de réduction des charges
Grandes primes				
Prime à l'investissement PME	274 €	100%		
AXE 1: Information et communication	39 €	14,20%		
AXE 2: Dématérialisation	47 €	17,00%		
AXE 3: Partage et collecte de données	117 €	42,60%		
AXE 4: Modification de la réglementation et formulaires	72 €	26,20%		
Prime à l'investissement GE	656 €	100%		
AXE 1: Information et communication	43 €	6,60%		
AXE 2: Dématérialisation	86 €	13,10%		
AXE 3: Partage et collecte de données	186 €	28,30%		
AXE 4: Modification de la réglementation et formulaires	341 €	52,00%		
Prime énergie et environnement PME	117 €	90%		
AXE 1: Information et communication	28 €	23,60%		
AXE 2: Dématérialisation	31 €	26,80%		
AXE 3: Partage et collecte de données	33 €	28,20%		
AXE 4: Modification de la réglementation et formulaires	13 €	11,00%		
Prime énergie et environnement GE	1.062 €	100%		
AXE 1: Information et communication	84 €	7,90%		
AXE 2: Dématérialisation	338 €	31,80%		
AXE 3: Partage et collecte de données	538 €	50,70%		
AXE 4: Modification de la réglementation et formulaires	102 €	9,57%		
Petites primes				
Prime aux services de conseil action classique	57 €	100%	57 €	100%
AXE 1: Information et communication	22 €	38,64%	22 €	38,64%
AXE 2: Dématérialisation	18 €	32,20%	18 €	32,20%
AXE 3: Partage et collecte de données	15 €	26,51%	15 €	26,51%
AXE 4: Modification de la réglementation et formulaires	2 €	2,65%	2 €	2,65%
Prime aux services de conseil action urgente ou ciblée	50 €	100%	50 €	100%
AXE 1: Information et communication	10 €	19,52%	10 €	19,52%
AXE 2: Dématérialisation	21 €	42,36%	21 €	42,36%
AXE 3: Partage et collecte de données	17 €	34,65%	17 €	34,65%
AXE 4: Modification de la réglementation et formulaires	2 €	3,47%	2 €	3,47%
Prime pour la création d'un site e-business	213 €	100%	112 €	100%
AXE 1: Information et communication	160 €	75,12%	58 €	51,34%
AXE 2: Dématérialisation	19 €	9,13%	20 €	17,85%
AXE 3: Partage et collecte de données	25 €	11,96%	26 €	23,40%
AXE 4: Modification de la réglementation et formulaires	8 €	3,79%	8 €	7,41%
Prime pour le recours à un RENTIC	262 €	16,08%	161 €	100%
AXE 1: Information et communication	199 €	75,81%	92 €	57,05%
AXE 2: Dématérialisation	25 €	9,45%	27 €	16,77%
AXE 3: Partage et collecte de données	29 €	11,12%	32 €	19,74%
AXE 4: Modification de la réglementation et formulaires	9 €	3,62%	10 €	6,43%

En conclusion, nous pouvons dire que la répartition de l'impact des simplifications par axe est assez variable d'une prime à l'autre. De manière globale, il ressort donc qu'il n'est pas possible de se concentrer sur un ou deux axes en particulier mais que c'est la combinaison des 4 axes de simplification qui permet d'atteindre au final un pourcentage de simplification satisfaisant.

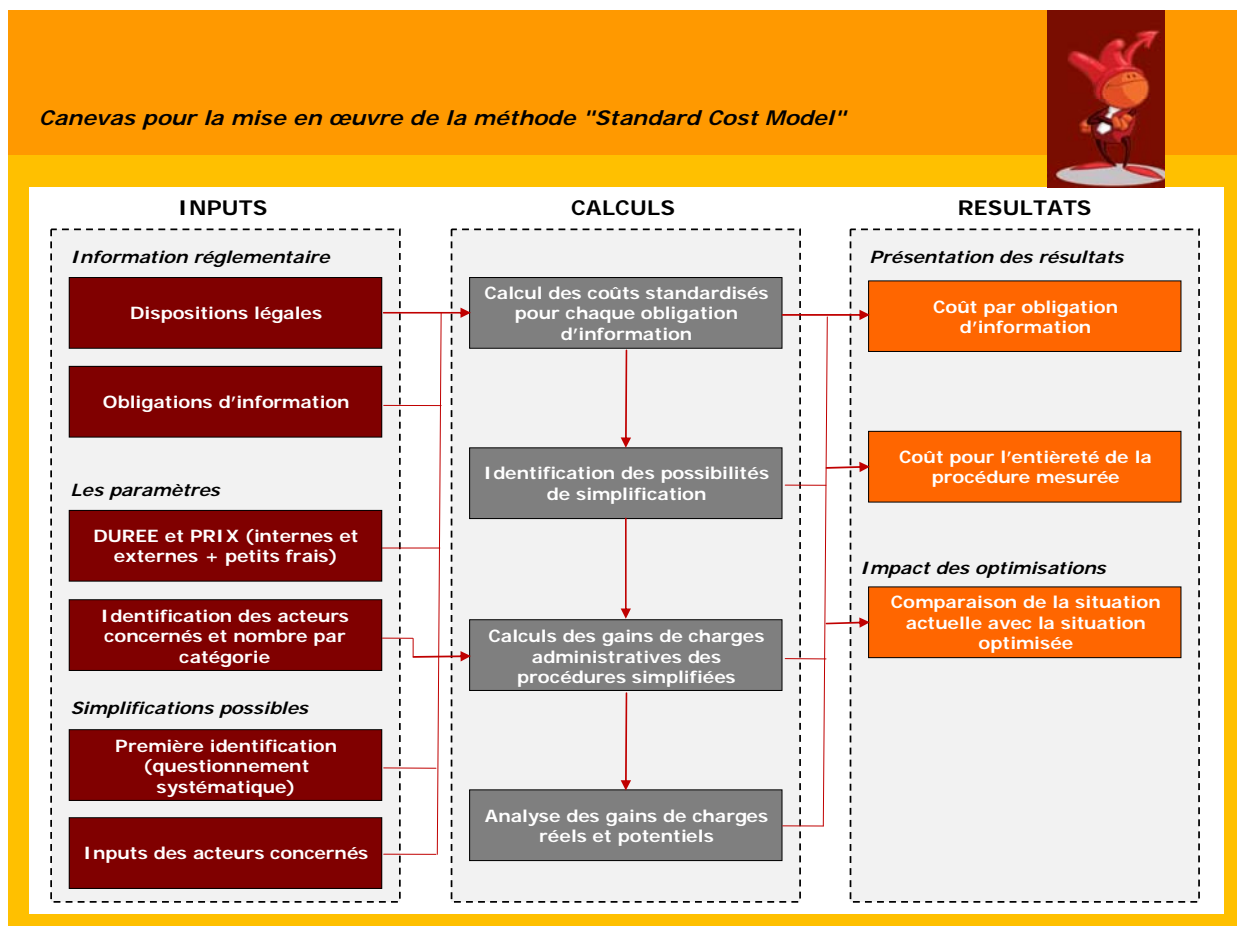
Notons toutefois que l'axe 3 - Amélioration de la collecte et du partage des données est assez bien représenté pour l'ensemble des primes (+ de 25%) à l'exception des



primes e-business pour lesquelles sa contribution est un peu plus faible. Par contre pour ces deux primes, l'axe 1 - Amélioration de l'information et de la communication est particulièrement important comparé aux autres primes.

ANNEXES

ANNEXE 1 - LE MODÈLE SCM : ROADMAP ET LISTE DES FEUILLES EXCEL



Le modèle fait la distinction entre les inputs, les calculs et les résultats.

Les 4 premières **feuilles d'inputs** reprennent pour chacune des obligations et chacune des primes (y compris la subdivision en termes de types d'action pour la prime aux services de conseil), les paramètres relatifs à la fréquence des tâches à effectuer ainsi que les paramètres « temps » et « salaire » estimés sur base des réponses à l'enquête et des interviews menées et sur base des SCM précédents.

La feuille « Statistiques » réunit les données relatives aux volumes concernés par les différentes obligations du modèle et les paramètres utilisés pour les estimations qui ont été faites. Ceci permet donc de modifier les hypothèses rapidement en ne changeant qu'un seul paramètre, et d'observer les modifications dans les feuilles de résultats suivantes.

Les deux feuilles « Simplification » présentent les paramètres de simplification utilisés pour le calcul des gains de charges administratives. On y retrouve l'intitulé de la simplification envisagée, les pourcentages estimés de gain de charges

administratives et de population touchées par la simplification, ainsi que les références des tâches concernées.

Les deux dernières feuilles d'inputs, en annexes du modèle, reprennent quant à elles certaines paramètres standardisés de l'ASA ainsi que des paramètres estimés par Van Dijk et utilisés dans d'autres SCM. Ces données concernent les petits frais (estimation du temps et des frais liés à des démarches relativement fréquentes) ainsi que les tarifs standards.

Les 2 feuilles suivantes, en gris dans le modèle, sont des **feuille de calcul** permettant de calculer pour chaque tâche, pour chaque prime et chaque type d'actions, les charges administratives de la situation actuelle, ainsi que les gains de charges attendus.

Les **feuilles de résultats**, en orange dans le modèle, présentent pour chaque prime (et type d'action pour les primes de conseil) tout d'abord les charges administratives relatives à la situation actuelle (globale et par dossier), ensuite la situation optimisée, et enfin l'impact de chaque simplification prises individuellement.

La majorité des feuilles contiennent le signe '+' soit en lignes soit en colonnes. Cette fonction offre d'accéder à davantage de précisions, en détaillant les obligations en tâches (signe '+' en lignes) et en détaillant les secteurs en types d'aide (signe '+' en colonnes).

Afin de garantir le bon fonctionnement du modèle, nous insistons sur le fait que tout changement dans le modèle doit être réalisé au niveau des paramètres indiqués en gras (en vert ou bleu dans le modèle) dans les feuilles d'inputs, en veillant à n'apporter aucune modification directement dans les feuilles de calcul et les feuilles de résultats.