



ENQUÊTE

**TEMPS PASSÉ ET COÛTS ADMINISTRATIFS
DES INDÉPENDANTS ET DIRIGEANTS DE TPE**

**Enquête du 19 au 25 Avril 2023
1037 répondants**



Syndicat des indépendants et des TPE

CONTACT PRESSE : Advocaciz

Alexandra Richert : 06.08.77.86.22 - Ambre Fourneau : 06.44.39.89.25

03 Principaux enseignements : un temps administratif chronophage, coûteux et anxiogène pour les indépendants et responsables de TPE

Une évolution positive quant à l'allègement du temps consacré aux tâches administratives pour... 8% des professionnels interrogés !

Des documents administratifs au langage encore obscur pour 76% des professionnels

Un taux de satisfaction à l'égard des institutions encore faible, compris entre 41% et 53% selon les institutions citées

Des charges administratives externes représentant 1% à 3% du CA pour 54% des TPE

04 Des taux inquiétants d'absence de documents fondamentaux

La digitalisation de l'administration satisfaisante sur la forme mais sans effet majeur sur le fond

Un accompagnement de l'administration à parfaire... voire à construire

Administration et entreprises : des liens à créer, des simplifications à mettre en oeuvre

05 Les résultats de l'enquête

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Un temps administratif chronophage, coûteux et anxiogène pour les indépendants et responsables de TPE

Une évolution positive quant à l'allègement du temps consacré aux tâches administratives pour... 8% des professionnels interrogés !

La question de la "simplification administrative" est systématiquement incluse comme un objectif des gouvernements successifs en lutte perpétuelle contre l'inflation des normes et obligations, législatives comme réglementaires.

Malgré les efforts accomplis, et au moins sur ces cinq dernières années, le constat de ces efforts est accablant puisque seuls 8% des professionnels interrogés considèrent que leurs tâches administratives se sont allégées sur cette période.

Des documents administratifs au langage encore obscur pour 76% des professionnels

"Faut-il cocher cette case ?"

"Quelle réponse adaptée à ma situation correspond à cette question ?"

"Que signifient ces acronymes ?"

"Le mode d'emploi du document est encore plus obscur que le document lui-même."

Telles sont les questions que se posent les chefs d'entreprise lorsqu'il s'agit de remplir un document administratif, ce d'autant qu'ils ont conscience qu'une réponse inadaptée peut entraîner de lourdes conséquences.

Anxieux face à un éventuel impair, ils se sentent d'autant plus perdus que la digitalisation a conduit sinon à la suppression totale du moins à une moindre capacité à joindre un interlocuteur humain.

Un taux de satisfaction à l'égard des institutions encore faible, compris entre 41% et 53% selon les institutions citées

La sécurité sociale figure en bas de tableau du taux de satisfaction quant à la qualité du contact avec 41%. La fusion RSI - Sécurité Sociale, si elle a donné de bons résultats en ce qui concerne le recouvrement des cotisations (l'URSSAF recueille un taux de satisfaction de 47%), a laissé des traces en ce qui concerne la spécificité de la protection sociale des indépendants. Le SDI note ainsi une déperdition de compétences sur le sujet dans un domaine où les droits des indépendants ne sont pas encore alignés sur ceux des salariés.

Le taux de satisfaction le plus élevé revient aux services des impôts, sans aucun doute plus pour leur compétence et réactivité que pour le niveau des sommes appelées.

Des charges administratives déléguées représentant 1% à 3% du CA pour 54% des TPE

Sur le panel de chefs d'entreprise interrogés, le conjoint n'est pas impliqué dans l'entreprise (du point de vue de la gestion de la charge administrative) pour 71% d'entre eux.

Il s'en suit que ces charges leur incombent intégralement ou bien qu'ils les externalisent.

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Les charges administratives réalisées en interne représentent 4h à plus de 8h de temps de travail pour une majorité de chefs d'entreprise : il s'agit notamment du temps passé à éditer les factures, réaliser des devis et aux contacts avec les fournisseurs.
- Les charges administratives externalisées représentent 1% à 3% du CA pour 54% des TPE et sont notamment relatives à la gestion comptable et sociale de la structure.

Des taux inquiétants d'absence de documents fondamentaux

Quelle que soit leur taille, toutes les entreprises doivent disposer d'un certain nombre de documents administratifs de base.

Or, seuls au mieux une faible majorité de professionnels disposent :

- d'un DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels - en cas de salarié).
- d'un RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).
- du document d'affichage obligatoire (en cas de salarié).
- de CGV (Conditions Générales de Vente).

La digitalisation de l'administration satisfaisante sur la forme mais sans effet majeur sur le fond

Si 41% des personnes interrogées apprécient positivement le mouvement de digitalisation des administrations, elles ne sont que 11% à avoir constaté un allègement du temps passé aux tâches administratives à ce titre.

Sont notamment pointés du doigt à cet égard des changements fréquents sinon permanents des règles applicables et plus particulièrement dans le domaine du droit social.

Un accompagnement de l'administration à parfaire... voire à construire

Pour 40% des personnes interrogées, l'accompagnement de l'administration concernant les normes à respecter reste à parfaire, lorsque 58% considèrent qu'il est inexistant ou de mauvaise qualité.

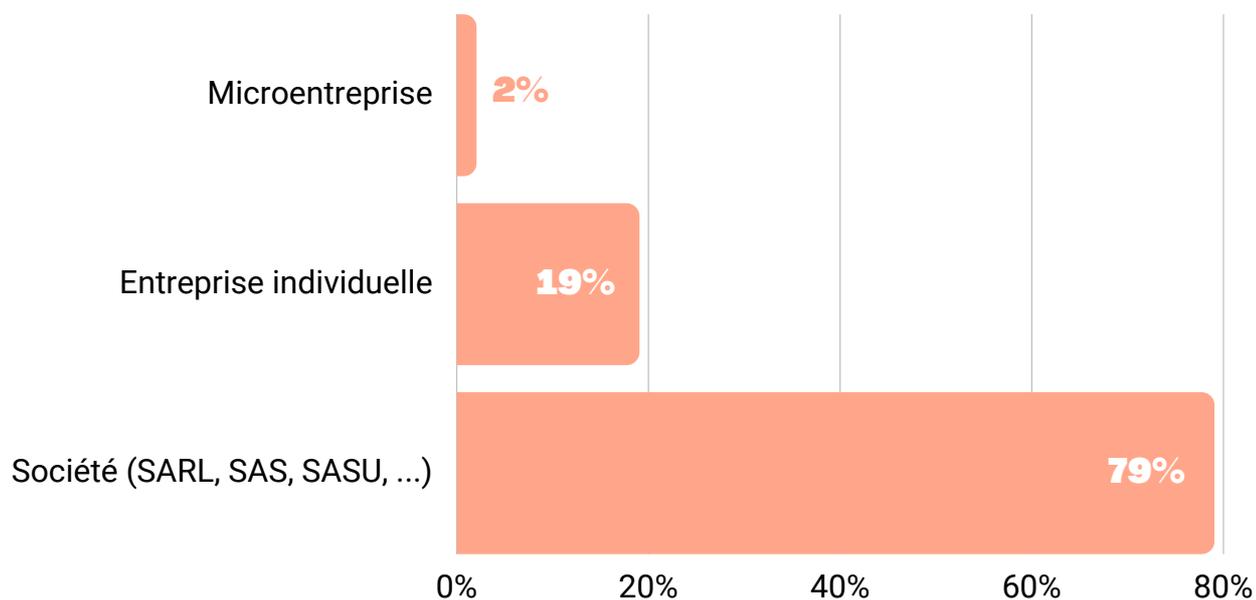
Administration et entreprises : des liens à créer, des simplifications à mettre en oeuvre

Les résultats de cette enquête sont pour le moins décevants à l'appui des efforts fournis par l'administration ces dernières années (digitalisation, "dites-le nous une fois", droit à l'erreur,...) pour tenter de soulager la charge administrative des entreprises et d'établir des relations moins conflictuelles.

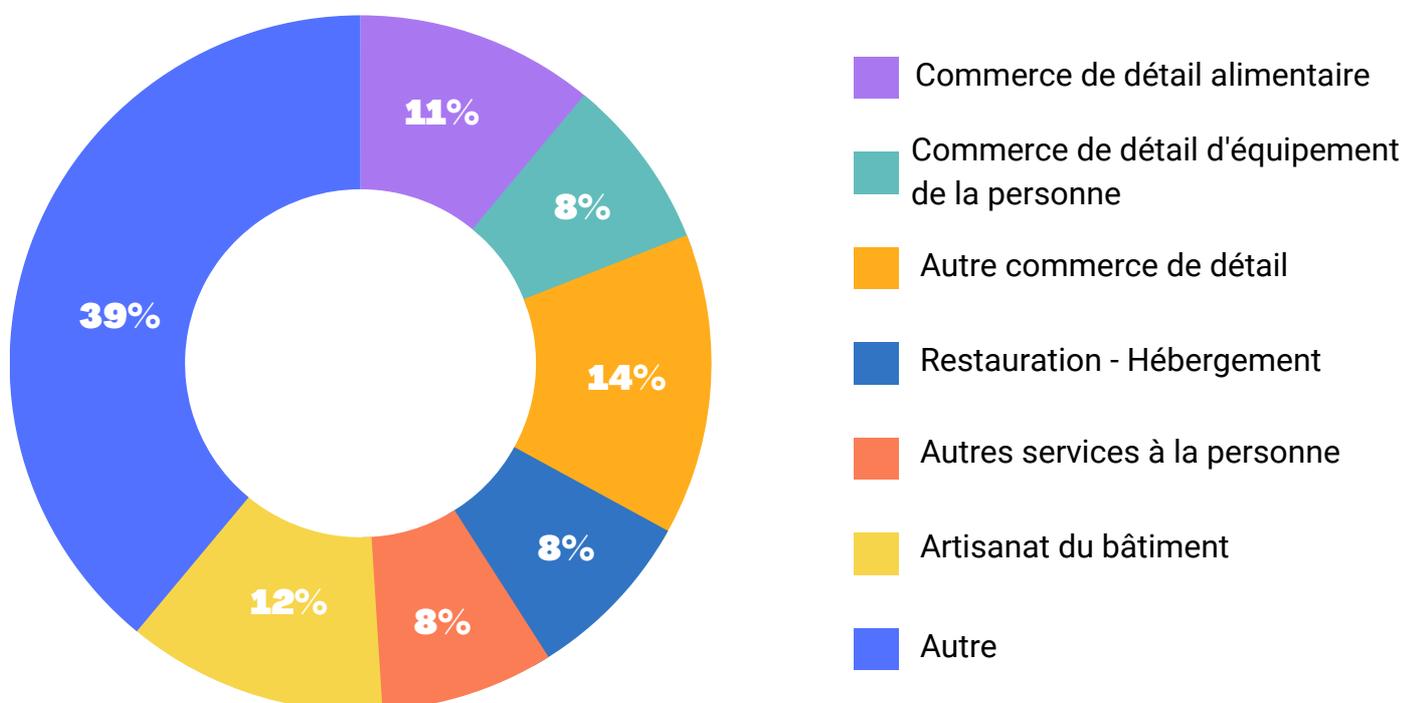
Pour autant, les administrations dans leur ensemble sont-elles à incriminer ? A l'analyse, au-delà d'un langage qui reste abscons et représente une pierre dans leur jardin, elles sont tenues de répercuter les normes et obligations décidées par l'exécutif et le législatif. Or, c'est bien l'inflation et le changement permanent de règles qui pèsent sur les chefs d'entreprise dont 77% estiment nécessaire de lancer une véritable politique de simplification administrative.

Mieux vous connaître

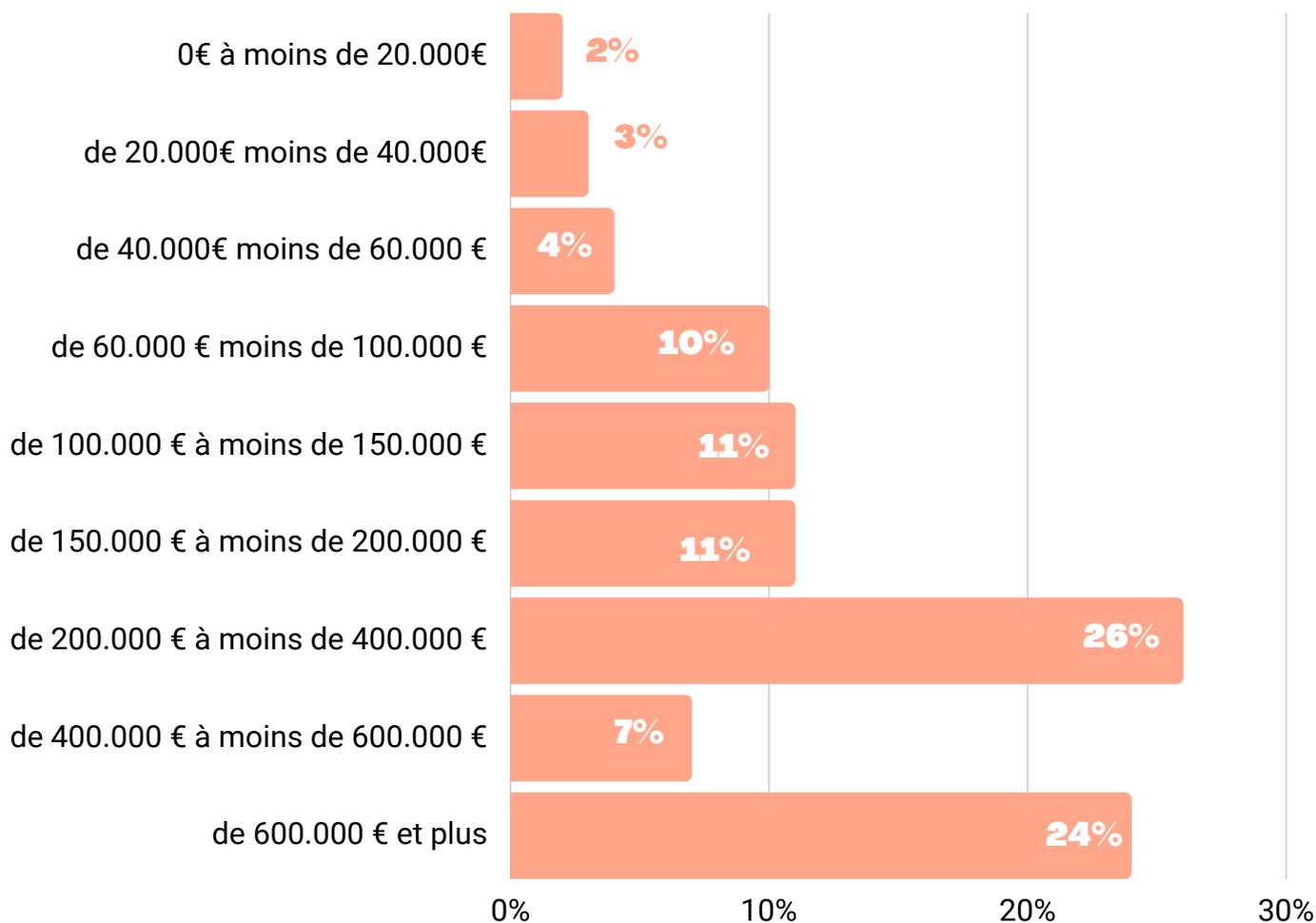
Sous quelle forme de structure exercez-vous votre activité ?



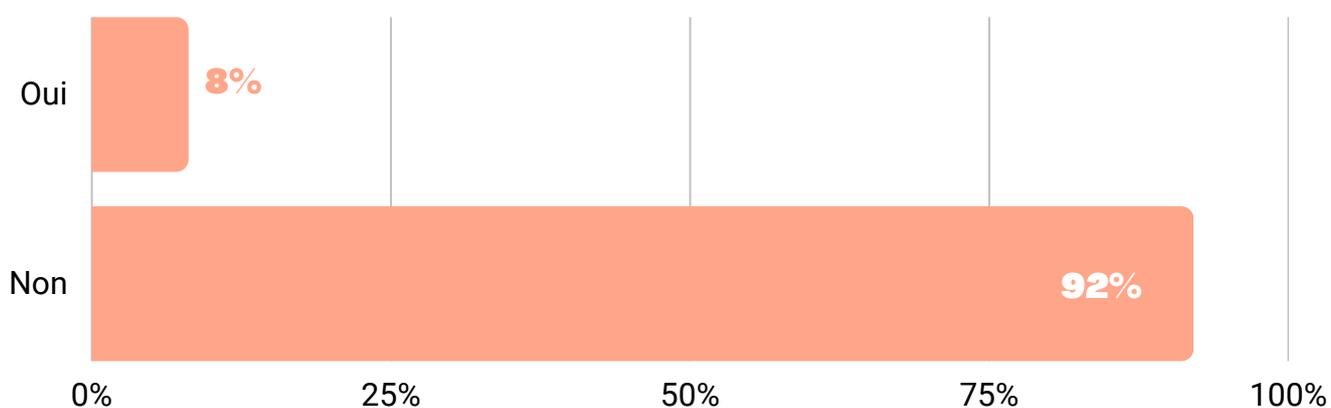
Quel est votre secteur d'activité ?



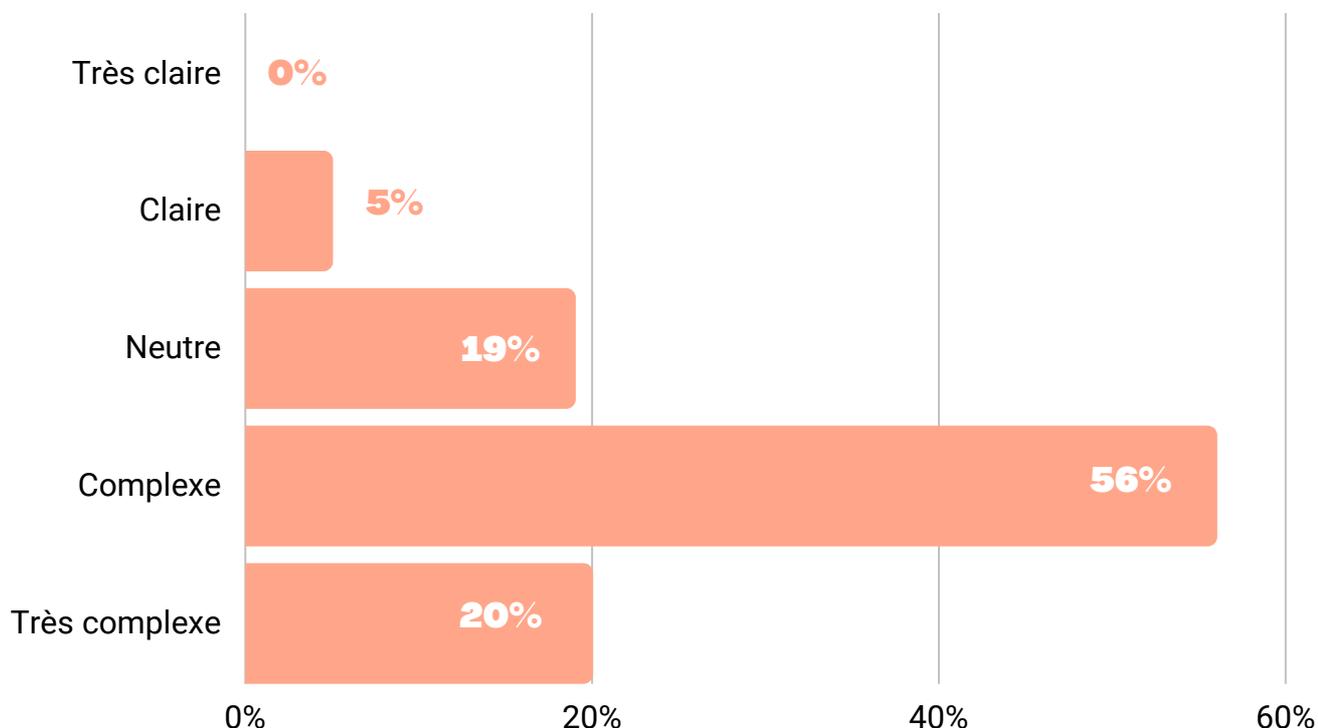
Dans quelle intervalle suivant se situe le chiffre d'affaires annuel de votre entreprise :



Avez-vous constaté une évolution positive quant à l'allègement en temps consacré à la réalisation de vos tâches administratives au cours de ces 5 dernières années?



En règle générale, lorsque vous devez remplir un document administratif, considérez-vous sa présentation comme :



Commentaires

On ne peut joindre personne, tout est automatisé, on est contraint de correspondre à des cases ce qui est rarement le cas.

C'est une tâche très difficile et lourde de conséquences, je rémunère un service pour éviter les erreurs et ne pas endosser cette responsabilité tout seul.

Toutes les informations sont rarement clairement communiquées, il faut toujours se référer à des textes de loi qui sont difficiles à comprendre avec leurs termes juridiques.

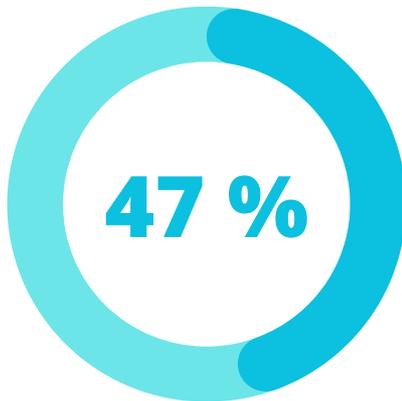
Cela fait maintenant 1 an que j'ai revu les tâches de mon assistante commerciale, la moitié de ces missions sont désormais de m'assister dans les démarches administratives. En plus de ce changement, j'ai dû embaucher un alternant en complément pour les tâches commerciales.

La facturation électronique qui devait prendre effet dès cette année va clairement représenter une charge en plus dans la gestion de mon activité.

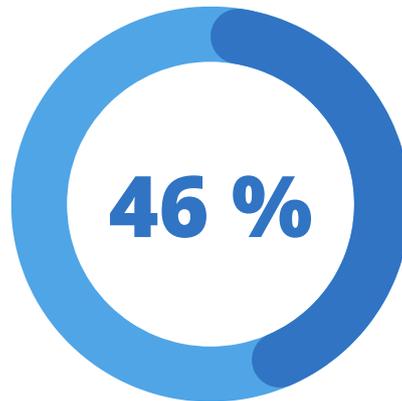
Qualité du contact du dirigeant avec les administrations et organismes obligatoires

Quelles sont vos appréciations des institutions suivantes (taux de satisfaction) :

L'URSSAF



L'inspection du travail



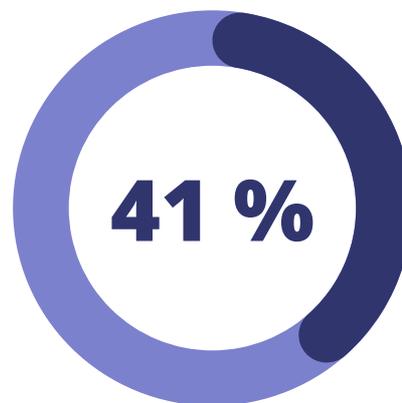
Les impôts



La médecine du travail

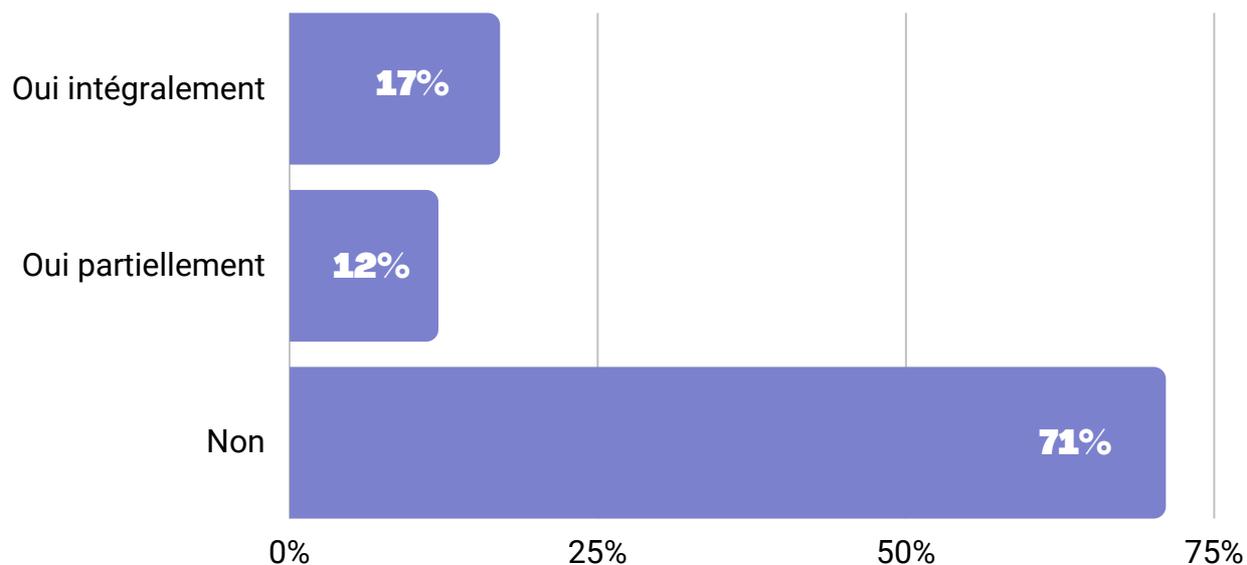


La sécurité sociale

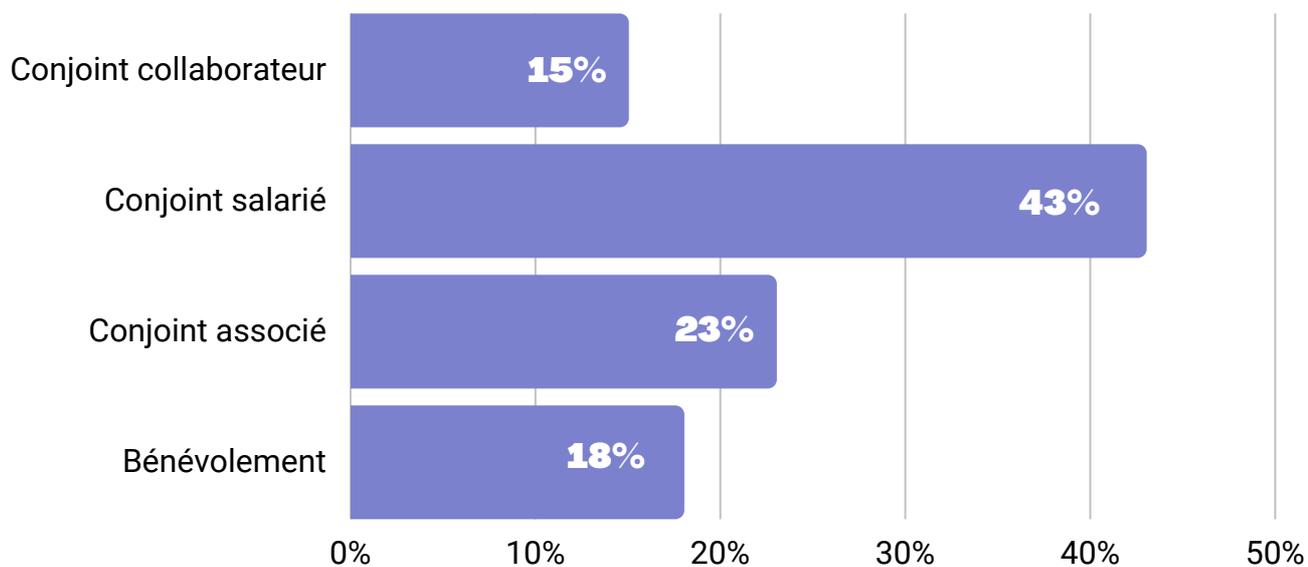


La gestion des charges administratives liées à l'activité

Votre conjoint(e) participe-t-il(elle) à la gestion administrative de votre structure ?



Si Oui, sous quelle forme ?



Faites-vous appel à une aide extérieure contre rémunération (comptable, secrétariat externe,...) pour la gestion de vos charges administratives ?



Commentaires

C'est mon associé co-gérant qui gère cette partie et heureusement. La proposition des cabinets d'expertise comptable n'est que parcellaire et il reste à la charge du chef d'entreprise, énormément d'éléments à traiter lui-même ce qui amplifie considérablement le temps de travail déjà conséquent pour assurer l'activité. Je suis donc ravi d'avoir opté pour cette solution de l'association avec une personne qui prend en charge tous les aspects administratifs de la société.

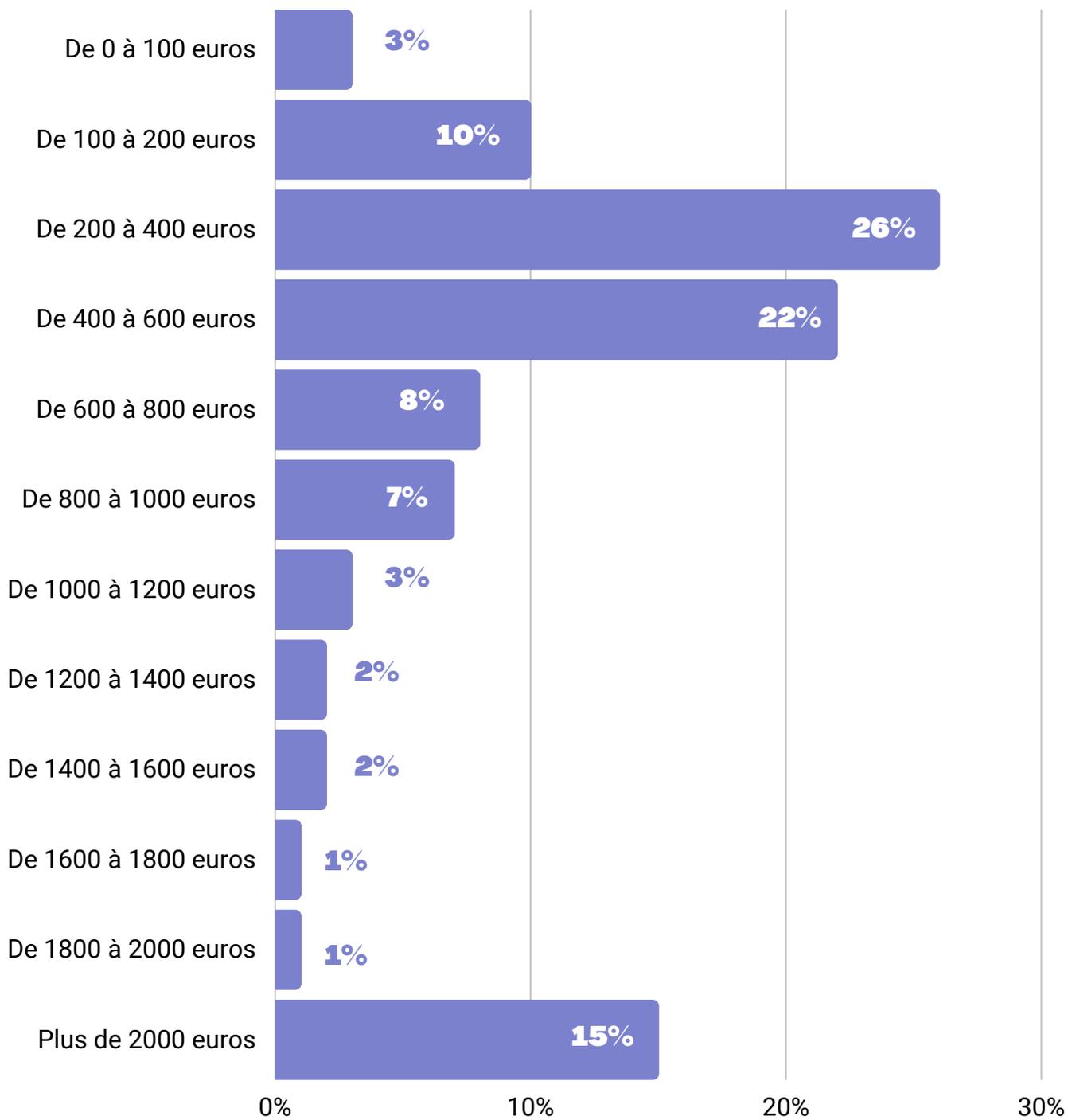
J'aimerais bien, mais je n'ai pas les moyens financiers.

J'ai de la chance d'avoir un DG avec de multiples casquettes : social, comptabilité, commerciale et juridique. En plus d'un cabinet comptable externe qui me permet d'avoir les bonnes informations sans attendre des délais trop longs !

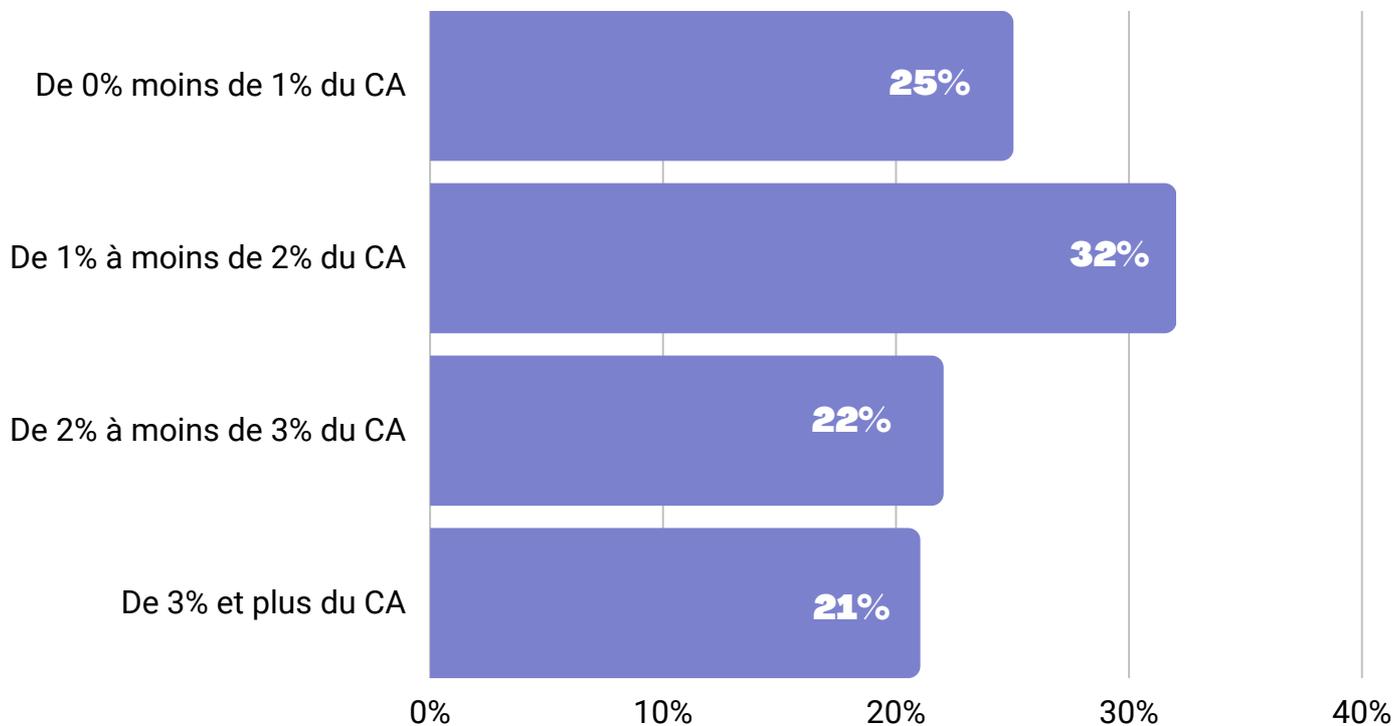
Heureusement que mon comptable est là, sinon, je ne m'en sortirais pas. Trop long, trop compliqué, trop de temps passé à comprendre et à essayer de joindre les administrations qui ne répondent pas toujours !

On ne peut joindre personne, on n'a pas d'adresse mail, tout est automatisé, on doit correspondre aux cases ce qui est rarement le cas

Quel est le coût mensuel de cette (ces) prestation(s) ?



Que représente la somme consacrée au traitement externe de vos charges administratives en pourcentage de votre chiffre d'affaires ?



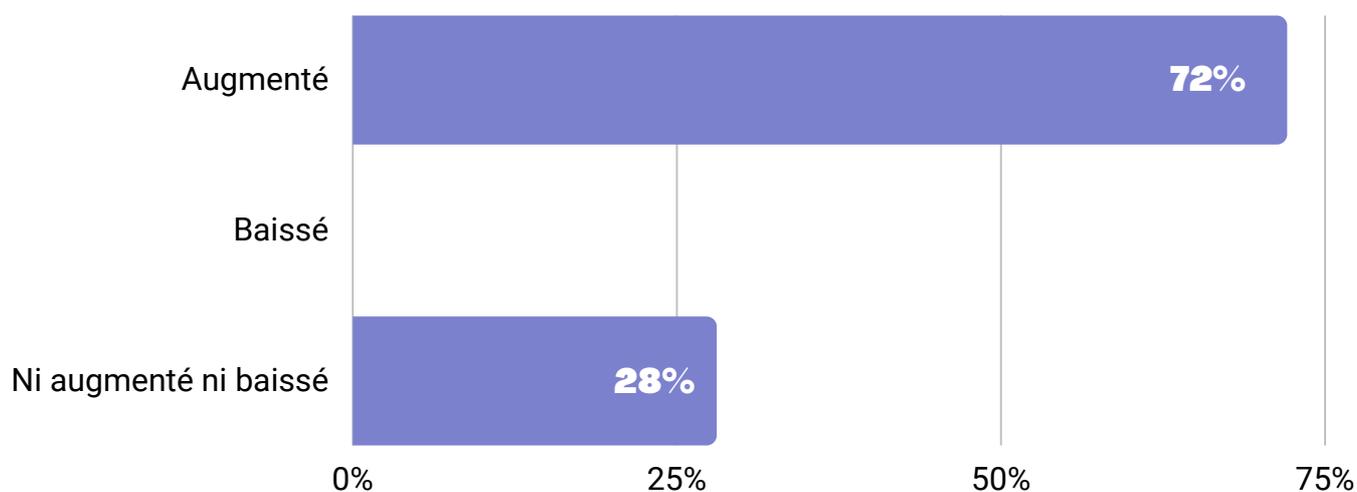
Commentaires

Certains postes ne sont pas quantifiables en coût, pourtant, ils impactent la "productivité" du dirigeant sur ses tâches essentielles.

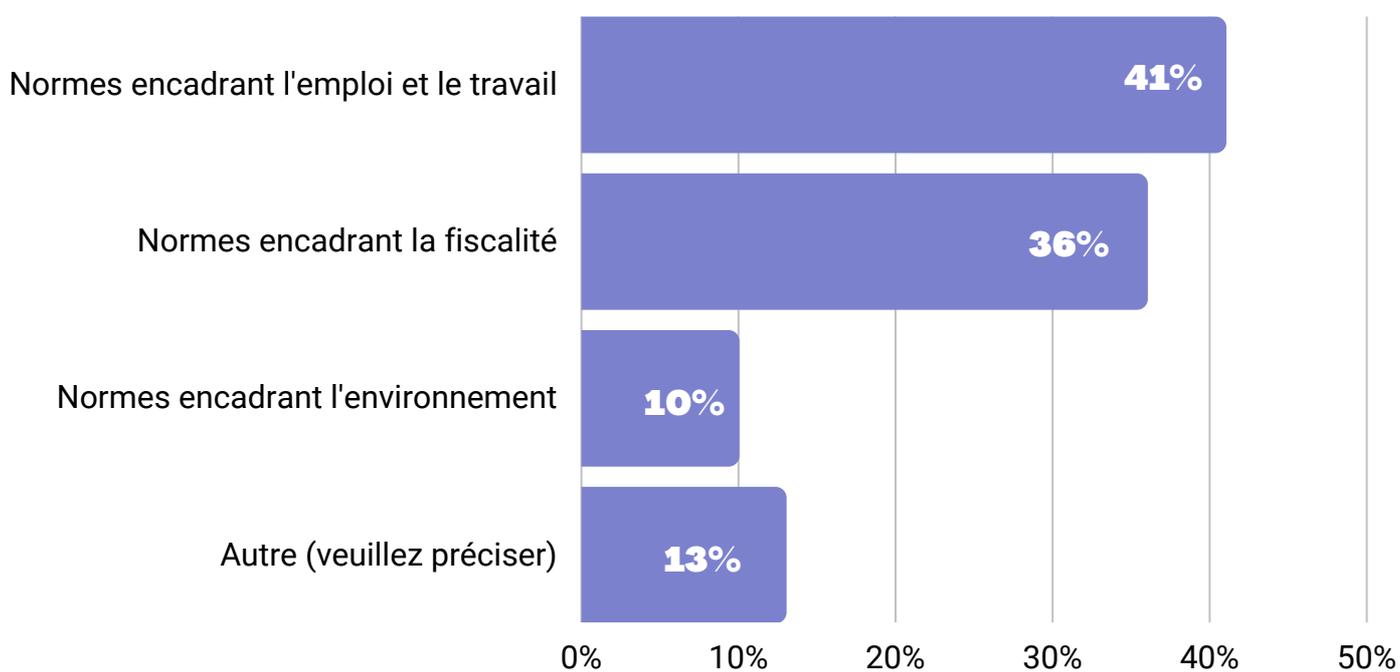
Les charges de personnel sont énormes dans une activité artisanale comme la nôtre et la gestion administrative du personnel se complexifie d'année en année, imposant des règles qui alourdissent encore toutes les contraintes imposées aux petits chefs d'entreprise.

Seules les charges administratives consacrées à la comptabilité fournisseurs et au social sont confiées à mon expert-comptable. Par contre, la charge liée à ma comptabilité clients et à la relation fournisseurs a fortement augmenté.

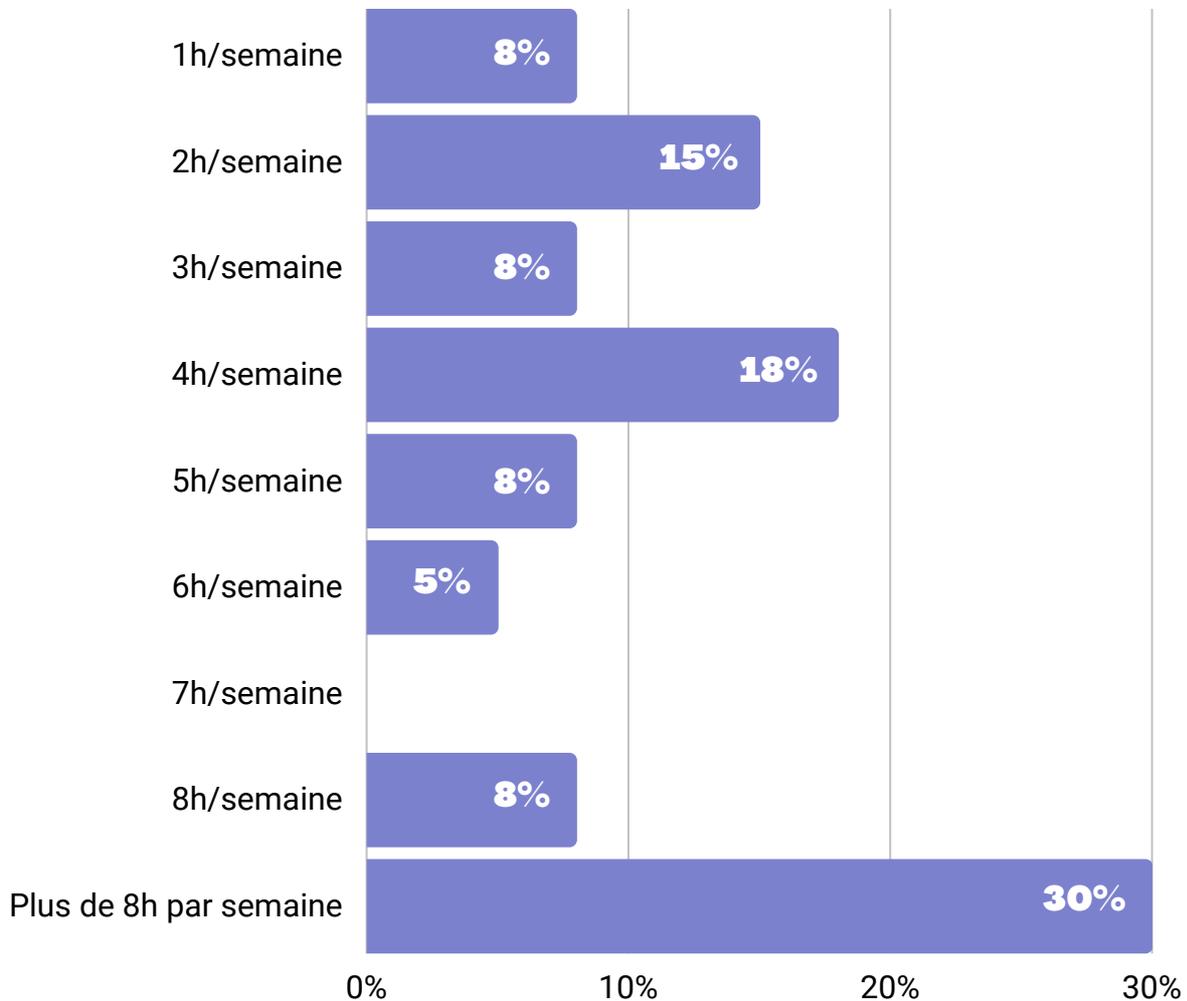
À votre avis, sur le dernier quinquennat, les coûts administratifs de votre entreprise ont plutôt :



Selon vous, dans quel domaine votre entreprise supporte-t-elle les coûts administratifs les plus élevés ?



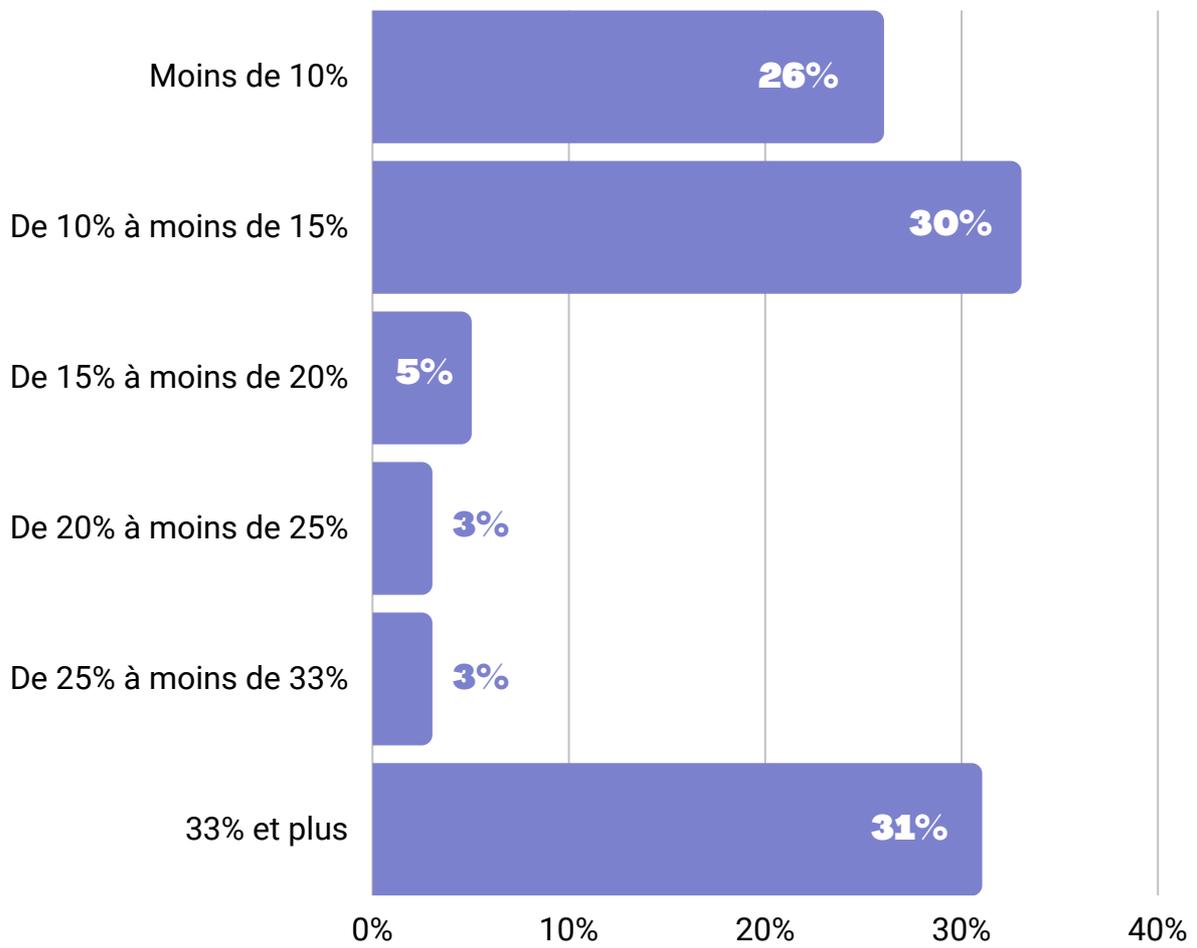
Combien de temps par semaine passez-vous personnellement à la gestion des charges administratives?



Commentaires

Nous sommes une jeune entreprise et alors qu'il faudrait logiquement nous concentrer sur le démarrage et le développement de notre activité, nous passons notre temps à compléter des papiers et à essayer de joindre les administrations au téléphone. J'ai fait le choix de m'associer avec une personne qui gère cette partie et il y passe un temps conséquent. Si je devais le faire moi-même, j'estime que le temps consacré représenterait environ 25% à 33% de ma semaine de travail !

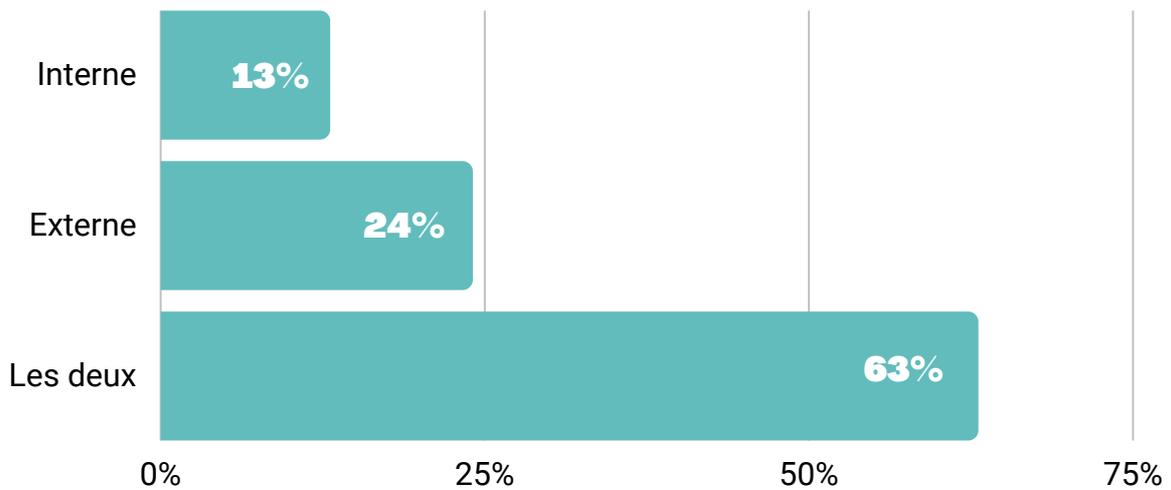
Quelle proportion représente en moyenne ce temps passé à l'administratif sur votre semaine de travail ?



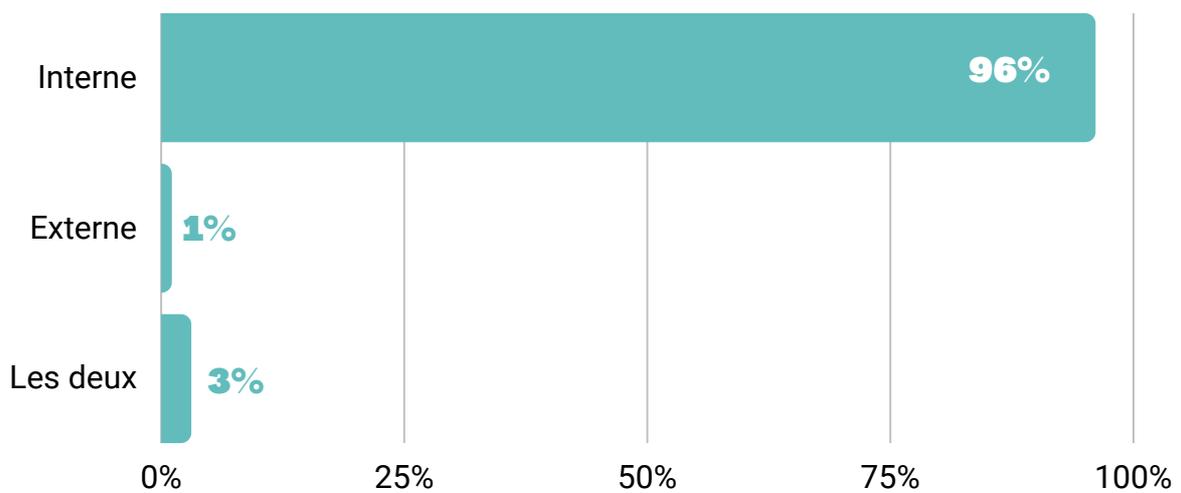
La délégation de la gestion des charges administratives

Pour les éléments suivants, comment gérez-vous la charge administrative qu'ils représentent (en interne, en externe voire les deux) ?

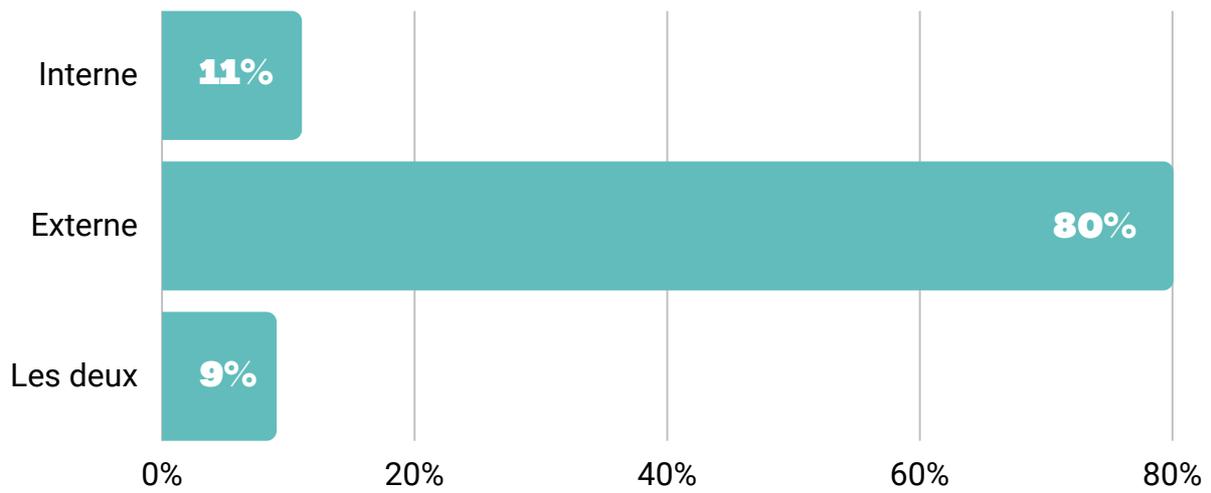
La comptabilité :



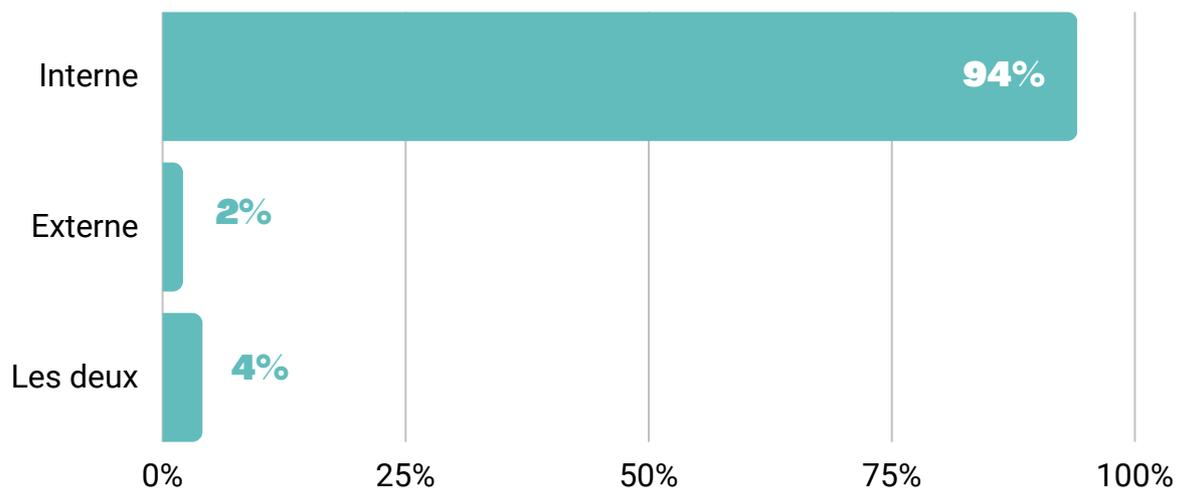
Les devis :



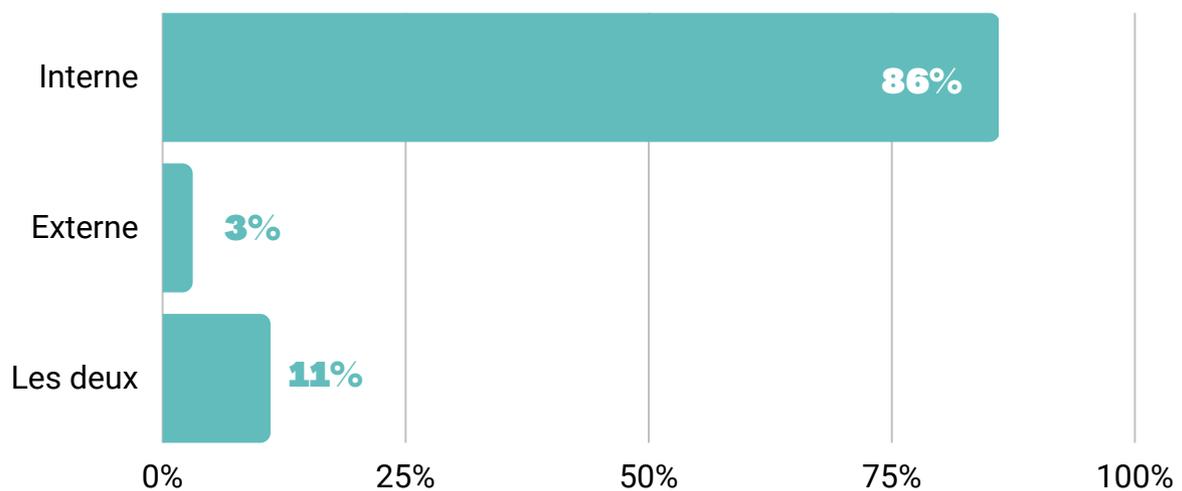
L'édition des fiches de paies:



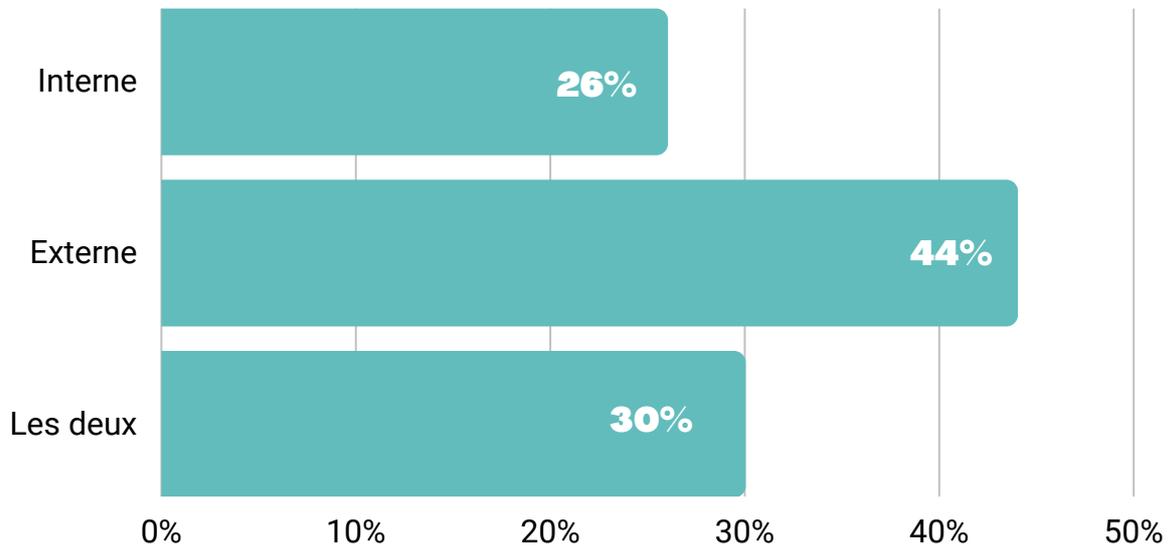
La facturation:



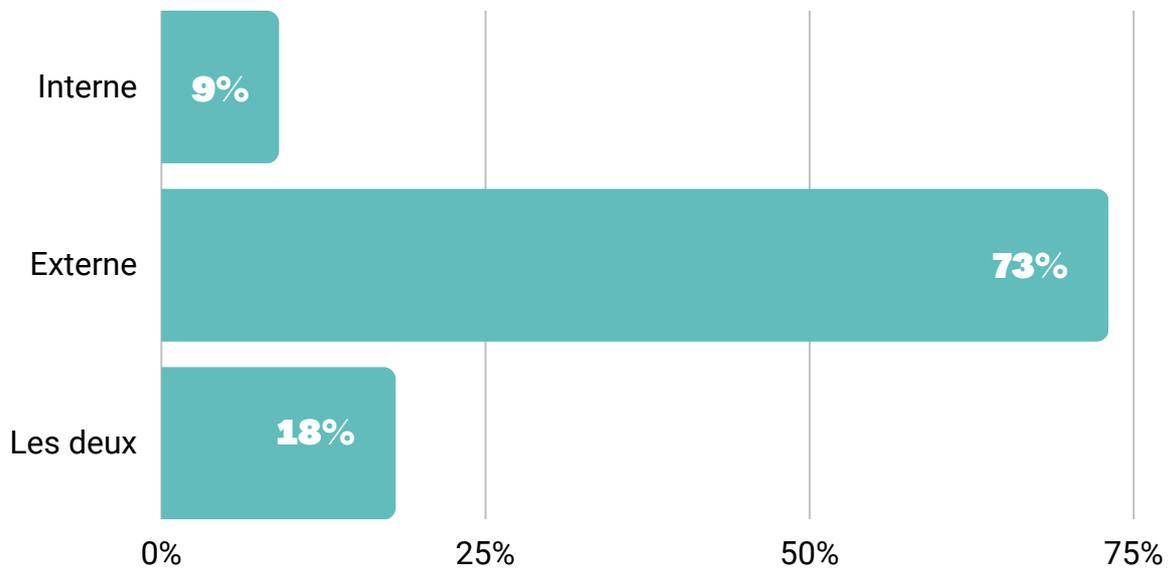
La gestion des litiges (clients et fournisseurs):



La déclaration des revenus :



La déclaration des bénéfices :

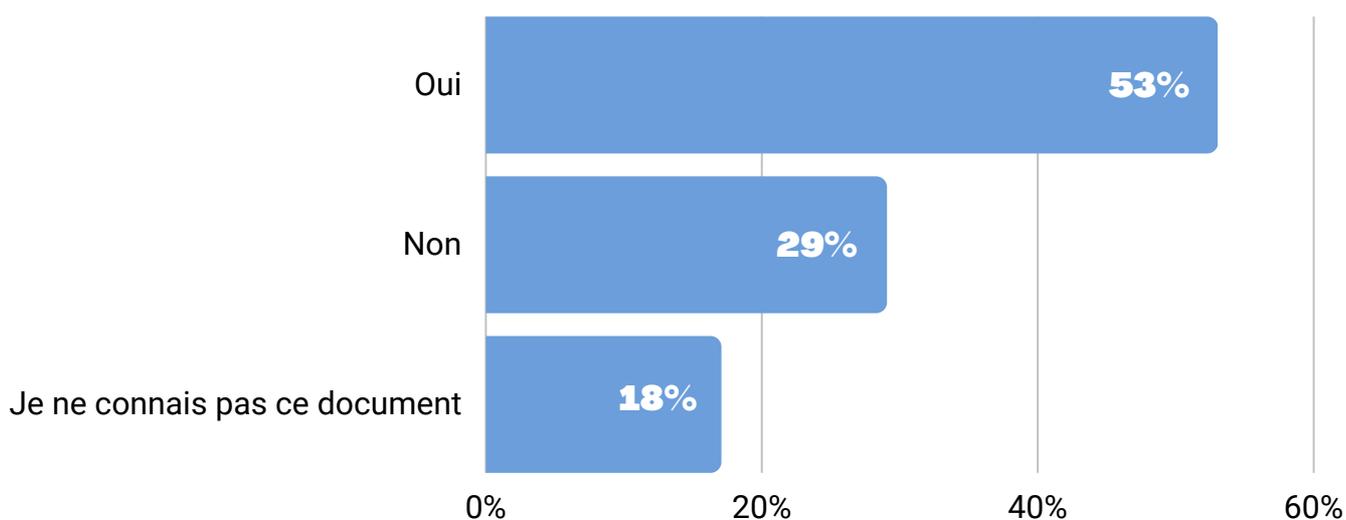


Les obligations administratives

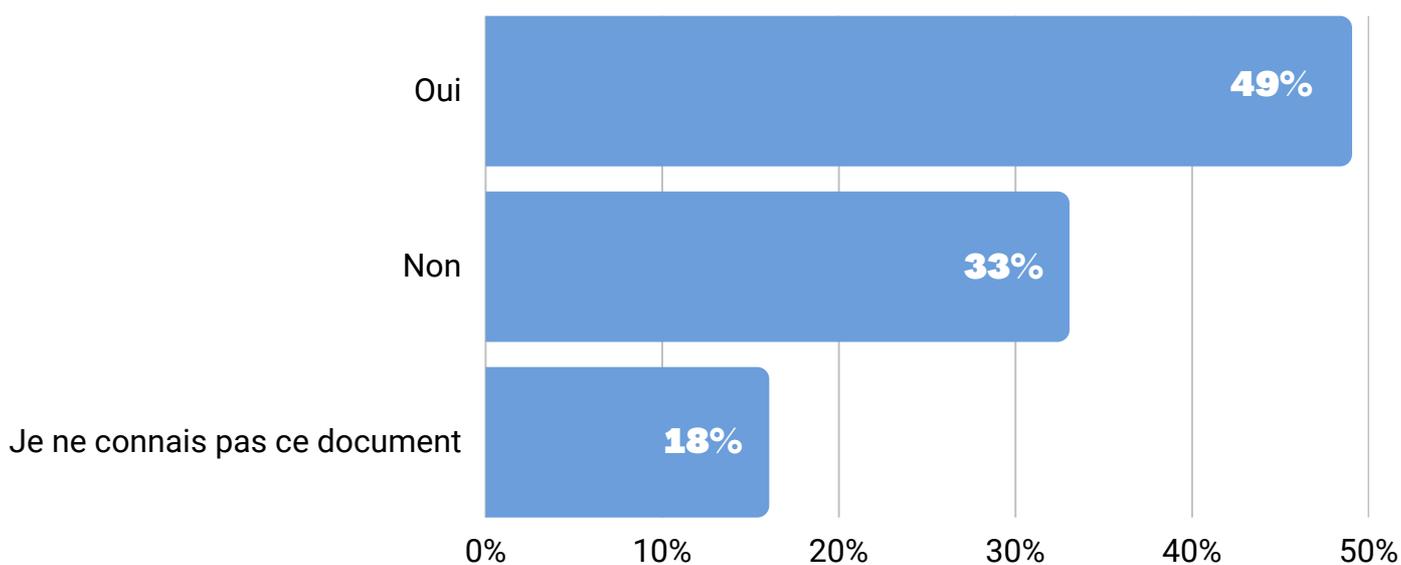
Estimez-vous que votre structure est à jour des obligations administratives suivantes ?

Le DUERP (Document unique d'évaluation des risques professionnels) :

Pour ceux ayant au moins 1 salarié.

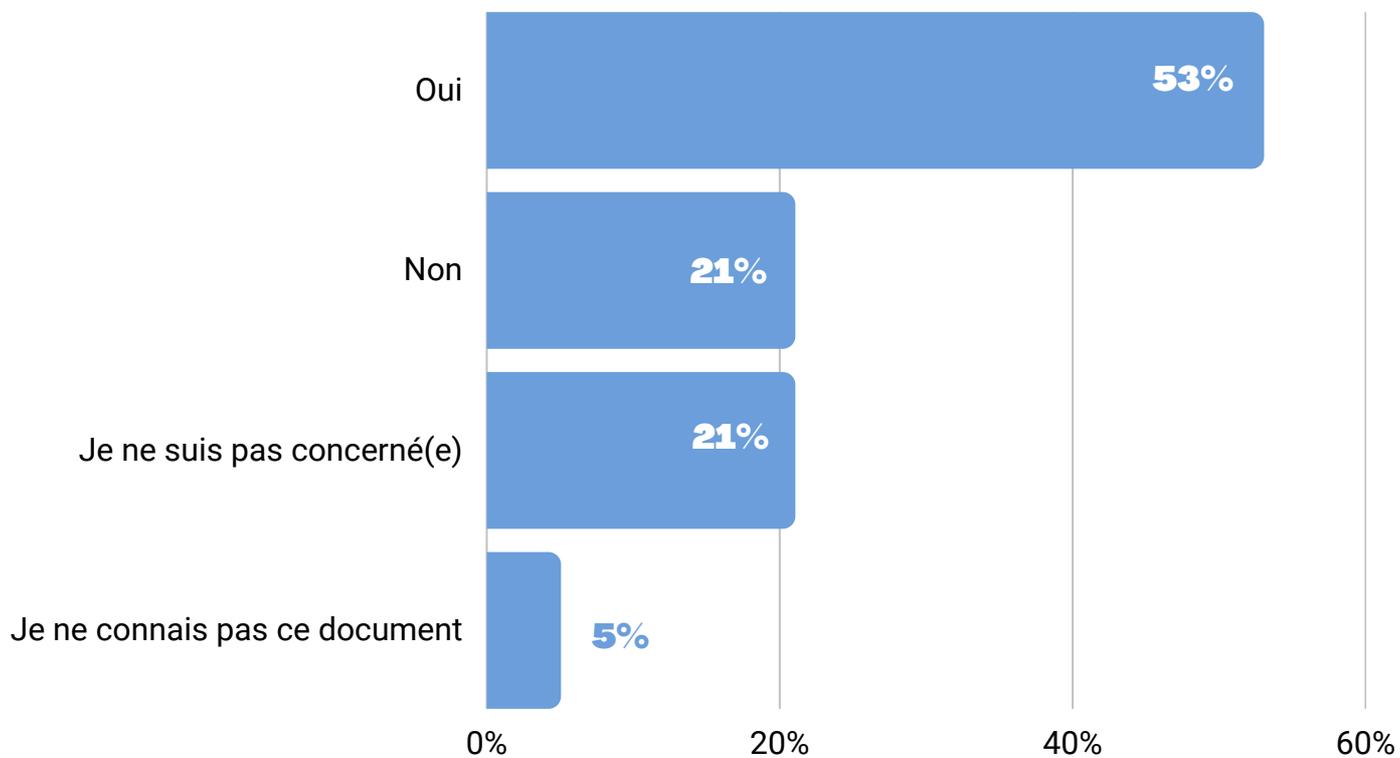


Le RGPD (Règlement général sur la protection des données personnelles) :

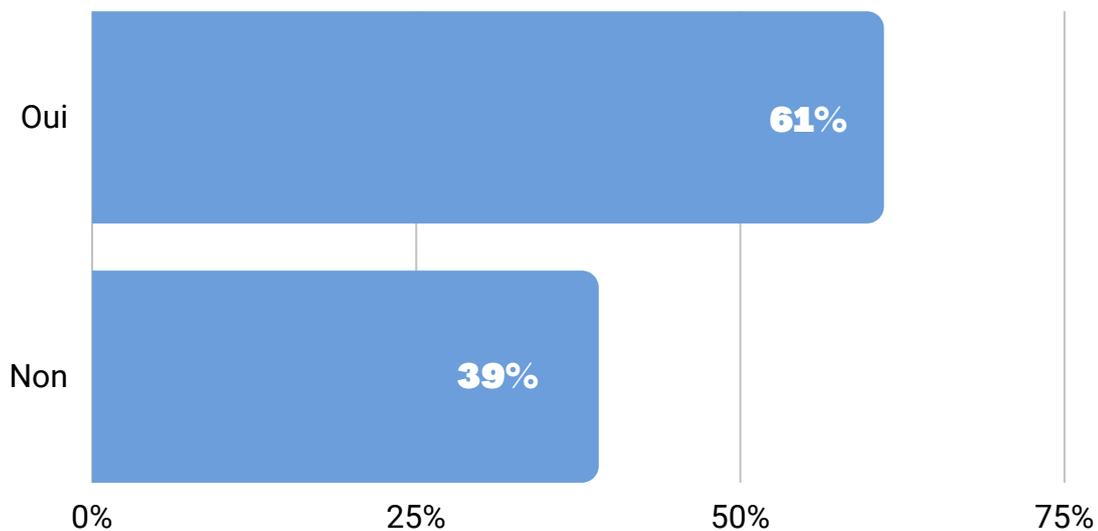


Le document d'affichage obligatoire

Pour ceux ayant au moins 1 salarié.

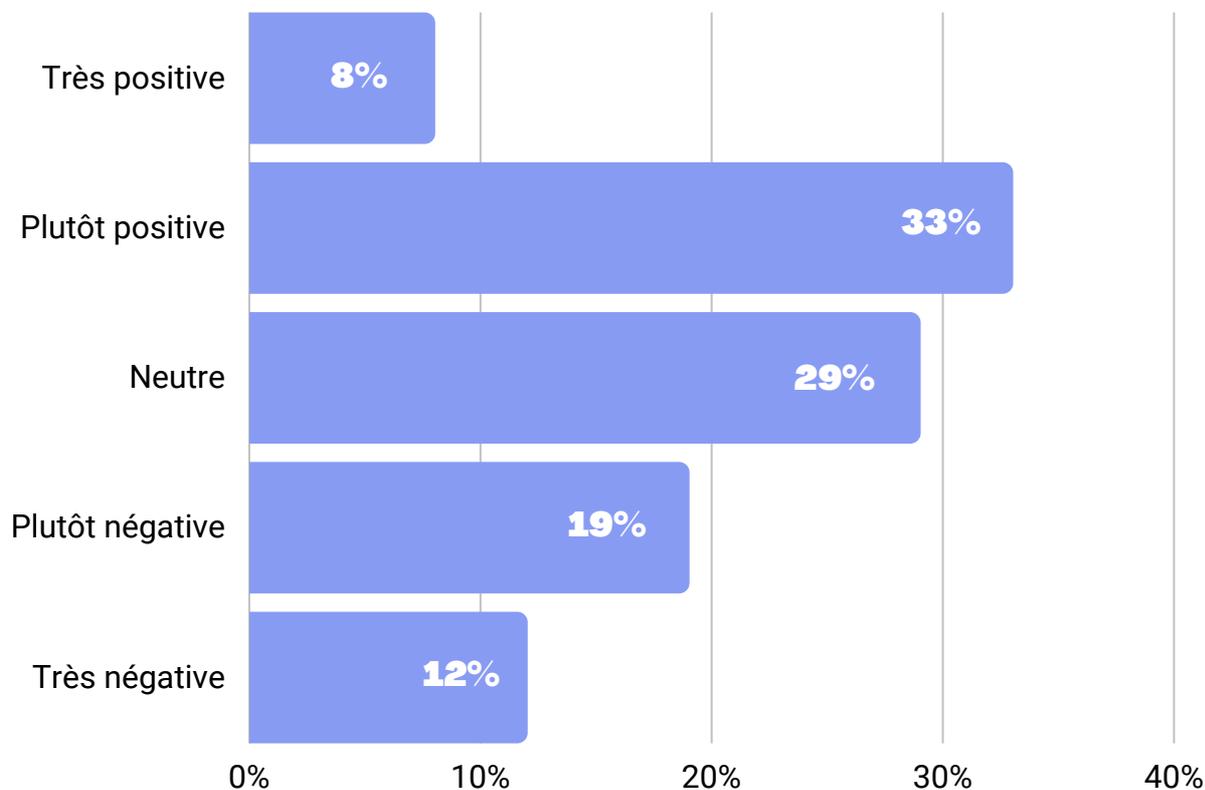


CGV (Conditions générales de vente) :



La numérisation de l'Administration

Pour vous, le développement de la digitalisation des relations entre les entreprises et les administrations est :



Commentaires

Très variable selon les procédures, mais quoi qu'il en soit, il devient terriblement difficile de joindre un interlocuteur et que celui-ci gère de bout en bout le sujet concerné.

Je suis complètement pour la digitalisation, car je suis contre le courrier postal, mais je suis pour avoir de vrais interlocuteurs et non des automates d'appels et des mails avec des personnes compétentes.

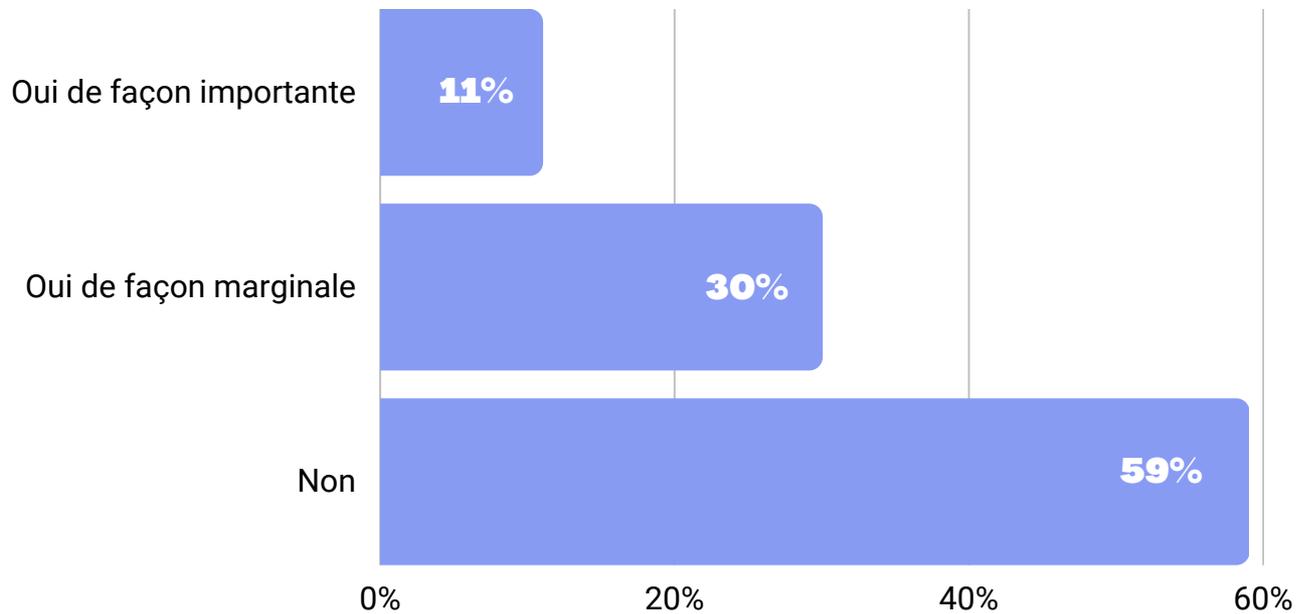
Cela n'a rien apporté de plus et n'a fait que déplacer le problème. Certaines tâches administratives prennent effectivement moins de temps, mais elles ont été compensées par de nouvelles obligations à réaliser.

Il y a autant de documents papier qu'avant, mais en plus maintenant il y a le numérique. Il n'a rien apporté, supprimé aucun papier.

À chaque fois qu'une administration se digitalise, c'est un peu de liberté d'entreprendre que l'on perd. Par exemple, seuls les experts-comptables ont le logiciel pour se connecter à l'administration fiscale et effectuer les déclarations et paiements de TVA.

Nous ne pouvons pas le faire par nous-même désormais.

Cette digitalisation a-t-elle pour effet d'alléger le temps passé à la gestion de l'administratif au sein de votre entreprise ?



Commentaires

Au final, cette digitalisation ne représente pas d'allègement de ma charge de travail. En tant que restaurateur, je n'ai pas d'ordinateur sur mon lieu de travail et je suis donc obligé de faire toutes les démarches administratives sur mon temps personnel.

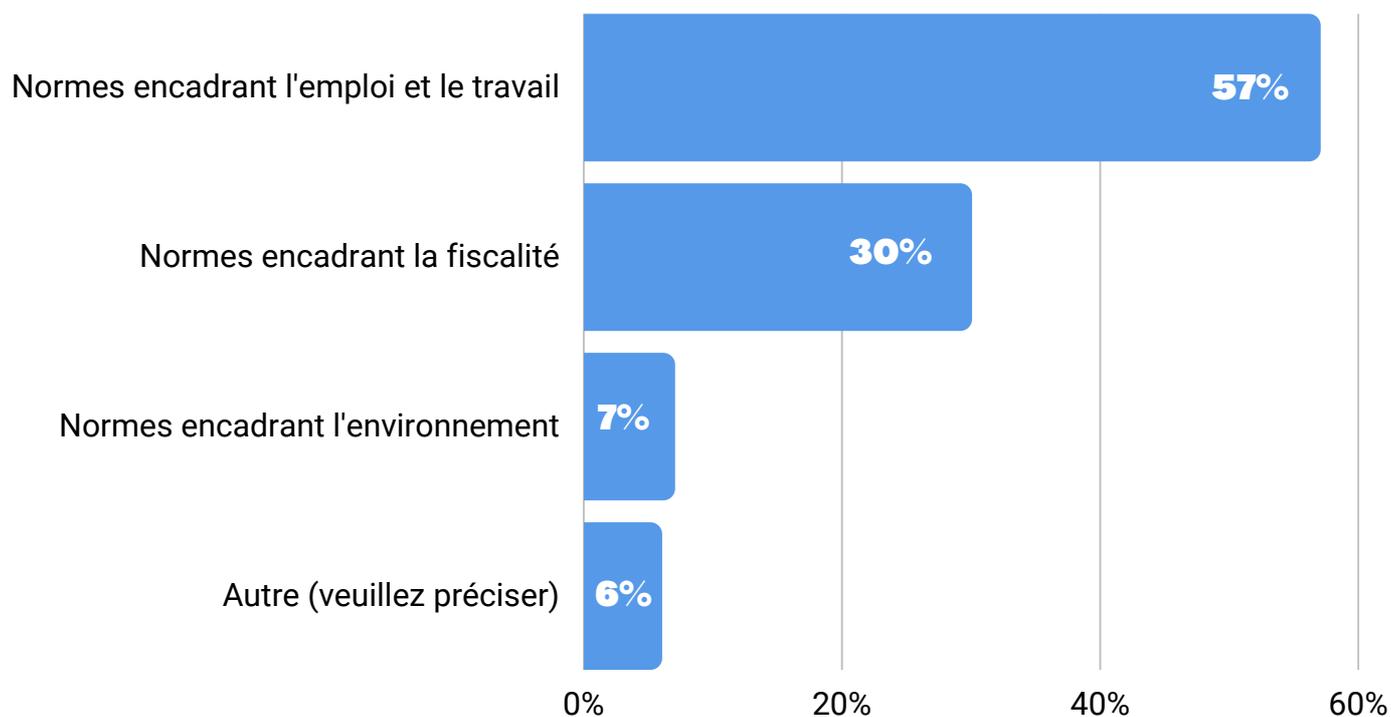
Comme cela change constamment, on passe plus de temps à essayer de comprendre ce qu'ils veulent.

Le gouvernement légifère constamment sur de nouvelles normes qui complètent, modifient, remplacent, ajoutent... Sans considérer tous les textes de façon globale.

Dans la réalité, cela demande beaucoup d'efforts en recherche et en appropriation du logiciel dédié.

Les normes administratives

Pour vous, dans quel domaines les normes sont-elles les plus contraignantes pour le développement de votre entreprise ?

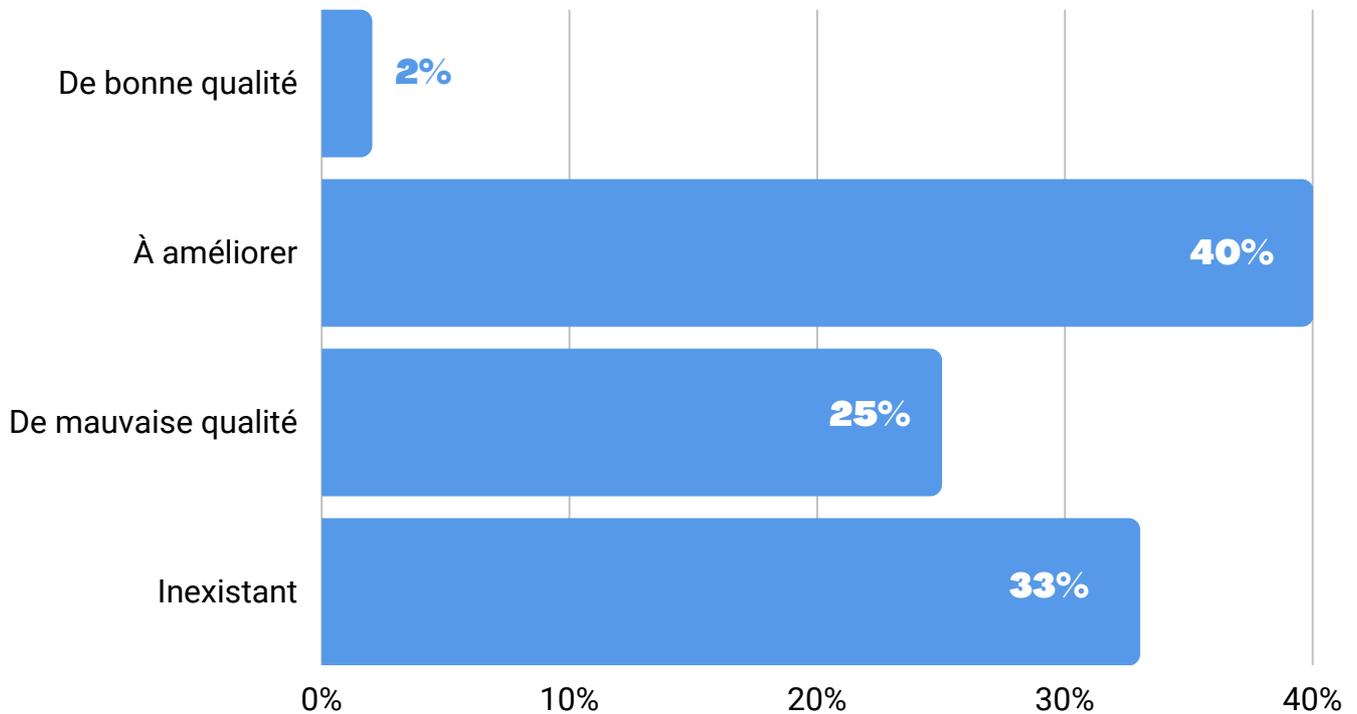


Commentaires

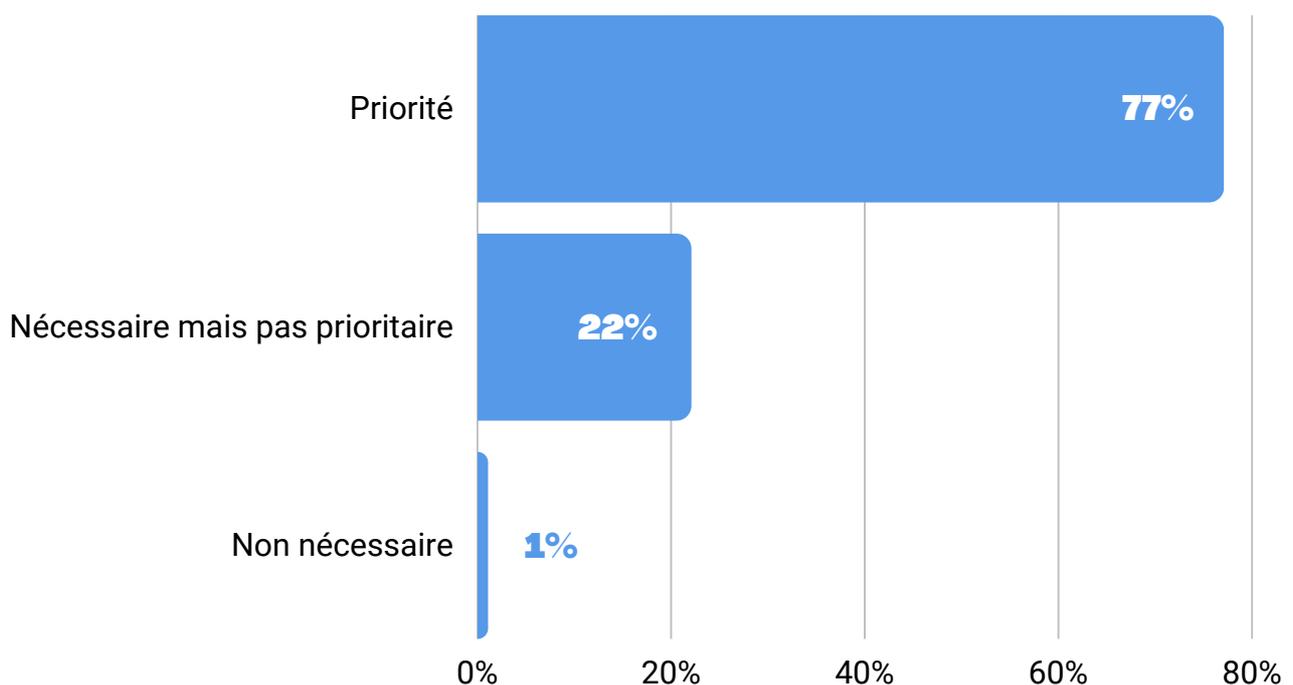
Législation particulière liée à mon secteur d'activité (l'animalerie).

Tout en général, quoi que l'on veuille entreprendre, il y a toujours une norme, obligation, taxe, déclaration, qui devient un obstacle au développement de son activité.

Selon vous, l'accompagnement de l'administration concernant les normes à respecter par les entreprises est :



Selon vous, lancer une véritable politique de simplification administrative pour les entreprises est une :





Syndicat des Indépendants et des TPE

CONTACT

sdi.lyon@sdi-pme.fr

04.78.34.65.97