



ENQUÊTE

Simplification Administrative

ENQUÊTE RÉALISÉE DU 11 AU 16 MARS 2025
2140 RÉPONDANTS



CONTACT PRESSE : Advocaciz

Alexandra Richert : 06.08.77.86.22 - Ambre Fourneau : 06.44.39.89.25

SOMMAIRE

3 Infographie et chiffres clés

4 Principaux enseignements

- 95% des professionnels interrogés n'ont constaté aucune amélioration quant au temps consacré à leurs charges administratives ces dernières années
- 70% des professionnels interrogés jugent abscons les documents administratifs
- Pour 85% des professionnels, une sous-traitance de la gestion des documents administratifs au prix fort
- Un taux de satisfaction à l'égard des services publics encore faible, compris entre 4,6/10 et 5,9/10 selon les institutions citées
- La digitalisation à tout crin : une solution sujette à de multiples défaillances qui rompt le contact humain

Pour retrouver l'intégralité de notre enquête, cliquez sur le lien ci-dessous :

[Enquête complète](#)

8h

par semaine consacrées
aux tâches administratives

2%

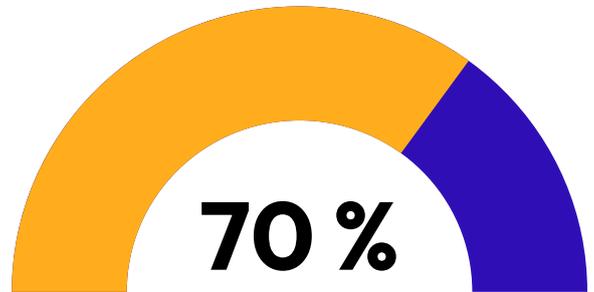
du chiffre d'affaires consacré
aux tâches administratives

78 %

des TPE considèrent la
simplification administrative
comme prioritaire



95%
n'ont pas constaté d'évolution
positive quant à l'allègement en
temps consacré à la réalisation
de leurs tâches administratives
au cours de ces dernières années.



**Considèrent les tâches administratives
beaucoup trop complexes**

Les priorités des indépendants

1 Reporter / annuler la taxe emballage

2 Gratuité de la clôture du compte
bancaire d'un professionnel
(comme pour les particuliers).

3 Rétablir la gratuité de la facturation
électronique pour les TPE.

4 Permettre aux TPE de résilier sans
frais leurs contrats d'énergie (comme
pour les particuliers).

5 Laisser la taxe foncière à la
seule charge du propriétaire
commercial.

6 Supprimer des déclarations et
alléger ou supprimer des
formulaires Cerfa.

7 Obligation pour les banques de
communiquer gratuitement aux
TPE un récapitulatif annuel des
frais bancaires.

8 Obligation pour les assureurs de
motiver leur décision de résiliation
unilatérale des contrats
d'assurance des entreprises.

95% des professionnels interrogés n'ont constaté aucune amélioration quant au temps consacré à leurs charges administratives ces dernières années

Un sujet récurrent de longue date

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.

Une perception négative sur le terrain

Malgré les efforts accomplis, les comités interministériels et les consultations des organisations professionnelles et interprofessionnelles dont le SDI, les résultats sur le terrain ne sont pas au rendez-vous.

70% des professionnels interrogés jugent abscons les documents administratifs

Des professionnels désemparés

"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.

La peur de mal faire

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.

De peur de commettre des erreurs aux graves conséquences, voire par manque de temps ou incompréhension totale, les professionnels préfèrent sous-traiter la gestion des documents administratifs à leur cabinet comptable, bien souvent au prix fort.

Pour 85% des professionnels, une sous-traitance de la gestion des documents administratifs au prix fort

Le coût élevé de la peur

85% des professionnels interrogés sous-traitent la gestion des documents administratifs pour un coût d'environ 2% de leur CA à cette sous-traitance.

Le social et le fiscal : les deux domaines les plus sujets à évolutions fréquentes

Les normes sociales et fiscales sont jugées comme les plus sujettes à modifications incessantes et sont donc sous-traitées pour éviter toute erreur.

Le chef d'entreprise responsable in fine

À noter toutefois que, in fine, c'est bien le chef d'entreprise qui est responsable en dernier ressort en cas d'erreur, si bien qu'il est néanmoins tenu de passer du temps à la vérification des données.

Un taux de satisfaction à l'égard des services publics encore faible, compris entre 4,6/10 et 5,9/10 selon les institutions citées

L'**inspection du travail** figure en bas de tableau avec un taux de qualité du contact évalué à 4,6, juste derrière la **médecine du travail** évaluée à 4,7.

Les motivations de ces résultats diffèrent :

- la notion de sanction pour l'inspection du travail;
- la notion d'un médiocre rapport qualité/coût perçu pour la médecine du travail.

Il est évident que les réformes semblent urgentes sur ces deux derniers points.

La **sécurité sociale** recueille un score faible de 4,9 aux motifs :

- d'une compétence en retrait sur le sujet spécifique des droits des indépendants. 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 5,4), 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.
- de difficultés à joindre un interlocuteur (sujet au demeurant récurrent pour l'intégralité des services publics).

L'**URSSAF** recueille un score honorable de 5,4. Les effets des souplesses accordées durant la période Covid et plus largement des facilités de paiements accordées aux professionnels en difficultés se font ressentir positivement.

Les **services des impôts (DGFiP)** remportent la palme avec un taux de 5,9, sans aucun doute plus pour leur compétence et leur réactivité que pour le niveau des sommes appelées, mais nous sommes ici sur un autre sujet.

La digitalisation à tout crin : une solution sujette à de multiples défaillances qui rompt le contact humain

40% des professionnels ont une perception négative de la digitalisation des administrations

40% des professionnels interrogés estiment que la vague de digitalisation des relations entre les entreprises et les administrations engendre des effets négatifs. Ils sont presque autant (38%) à considérer cette évolution comme positive.

De fait, en termes de "simplification" seuls 11% estiment que la digitalisation a pour effet d'alléger leurs charges administratives, lorsque 38% constatent un effet marginal et 51% aucun effet positif.

Le temps passé à la rédaction n'est pas le problème fondamental

De fait, remplir un document administratif sur papier ou informatique économise au mieux la mise sous pli, un timbre et une enveloppe.

Pour le reste, le langage utilisé, la multiplicité des cases et situations envisagées ainsi que les risques induits par une erreur restent identiques.

Un exemple concret :

Comment ne pas bénéficier du remboursement total ou partiel de l'accise sur l'électricité en raison d'un Cerfa incompréhensible ?

Dans l'absolu, toute entreprise qui remplit quelques conditions simples, quelle que soit sa taille, est en mesure d'obtenir un remboursement partiel ou total de sa TICFE (taxe sur la consommation finale d'électricité ou accise).

Nous citons l'exemple d'une adhérente dans le domaine de la boulangerie. Dans son cas, elle peut obtenir une réduction ou une annulation de TICFE si sa facture d'électricité est supérieure à 0,5% de sa valeur ajoutée.

Elle s'est donc procuré le document Cerfa N°1619603.

Ne sachant comment le remplir, elle a demandé à :

- son expert-comptable qui l'a renvoyée vers la DGFip;
- la DGFip qui l'a renvoyée vers les Douanes;
- la Douane qui l'a renvoyée vers la DGFip.

En résumé, personne n'est en capacité de remplir ce Cerfa ou de l'y aider.

Peut-être que l'un(e) d'entre vous y parviendra...

Pour plus de facilité, nous joignons la notice explicative fournie par l'administration fiscale

La revendication majeure d'un interlocuteur

Ce dernier point est du reste une revendication majeure des indépendants : avoir un accès téléphonique à une personne physique en capacité de les aiguiller et, de préférence, une personne dédiée de sorte qu'ils n'aient pas à répéter leur situation auprès d'un autre interlocuteur au demeurant susceptible de contredire le premier.

L'IA comme palliatif ?

L'Intelligence Artificielle pourrait, de ce point de vue, apporter des pistes de solution. Celles et ceux qui l'utilisent dans la gestion de leur administratif et/ou du développement de leur activité en sont satisfaits en termes de gain de temps (47%), même s'ils sont encore peu nombreux à l'utiliser (20%).

Au global, ils ne désespèrent pas des services publics puisque 54% estiment que l'accompagnement des entreprises est à améliorer, tandis que 44% l'estiment de mauvaise qualité ou inexistant.



Syndicat des Indépendants et des TPE

CONTACT

 jean-guilhem.darre@sdi-pme.fr
 06 16 33 46 45

 clara.pellerin@sdi-pme.fr
 06 16 33 46 33