

## **Avis CPME-NC**

### **Simplification administrative pour les professionnels**

---

## **Conseil Economique, Social et Environnemental**

### **Commission du développement économique, de la fiscalité et du budget**

### **Mardi 20 mars 2018**

---

La France s'est lancée dans un programme de simplification administrative dès 2013 afin de faciliter la vie quotidienne des entreprises et des particuliers, bâtir des relations de confiance entre l'administration et ses usagers et favoriser un gain de temps et d'argent. C'est ainsi qu'un programme pluriannuel de simplification à destination des entreprises a été mis en place grâce notamment aux contributions des entreprises, des organisations professionnelles, des administrations centrales, des services déconcentrés et des agents publics. De ces concertations, un Conseil de la simplification pour les entreprises a été créé en janvier 2014 ayant pour missions de soumettre des orientations stratégiques au Gouvernement afin de favoriser cette simplification administrative.

Concernant la Nouvelle-Calédonie, il a été signé en août 2014, un agenda économique, fiscal et social entre les partenaires sociaux, les groupes et formations politiques du Congrès, l'Etat et le Gouvernement de la Nouvelle Calédonie faisant de la simplification administrative une priorité des mesures de réformes envisagées. Malgré cette volonté de simplification, force est de constater que les entreprises déplorent encore la complexité des démarches administratives accrue par les différentes strates de compétences des collectivités calédoniennes. Les entreprises du territoire considèrent que cet imbroglio administratif est un des freins à leur compétitivité.

Aucune évaluation sur l'efficacité de l'administration ni même des freins qu'elle peut causer aux entreprises n'a été effectuée à ce jour en Nouvelle Calédonie. C'est en ce sens que la CPME-NC a été sollicitée par le CESE afin de se rapprocher de ses adhérents commerçants (secteur visé par l'étude)

en vue de répondre à une série de questions et d'en recueillir des avis et propositions de simplification des démarches administratives.

### **Principaux obstacles des démarches administratives des professionnels :**

L'avis des professionnels est unanime ; la lourdeur de l'ensemble des démarches administratives constitue le principal obstacle pour les entreprises. En effet, la complexité des procédures et la multiplicité des pièces justificatives demandées sont entre autres un frein aux démarches des professionnels mais également des particuliers.

De plus, force est de constater que l'accès aux administrations n'est pas aisé. Dans la majeure partie des cas les documents doivent être récupérés sur place, le professionnel devant revenir plusieurs fois puisque les délais indiqués pour la réception ne sont pas toujours respectés.

S'ajoute également, l'inadéquation des horaires des administrations tant à la réalité des entreprises que des particuliers. Sur ce dernier point, les professionnels employeurs font face à la prise de congés de leurs salariés devant prendre des demi-journées voire une journée entière afin d'effectuer leurs propres démarches administratives. Ce phénomène entraîne inévitablement une désorganisation du travail surtout pour les petites entreprises, engendrant inexorablement une perte de productivité et de compétitivité de leur activité.

Enfin, la question des appels d'offre est à soulever. En effet, outre le fait de connaître la réglementation en vigueur, grande nébuleuse pour beaucoup dans ce domaine, il est noté une très grande complexité des démarches administratives pour les professionnels. Répondre aux appels d'offre s'avère être un véritable parcours du combattant. Elles constituent un obstacle majeur surtout pour les TPE et PME en les rendant ainsi moins concurrentielles dans un contexte économique calédonien déjà morose.

### **Les raisons principales : réflexion des professionnels :**

Il ressort d'une concertation des professionnels que le manque de process internes et transversaux des administrations engendre une multiplication des démarches. Le millefeuille des compétences en Nouvelle Calédonie se rajoute aux difficultés en démultipliant les interlocuteurs auxquels les professionnels doivent s'adresser.

La pertinence et la clarté des informations demandées dans les formulaires administratifs ainsi que la quantité des pièces justificatives à fournir sont des

points régulièrement soulevés par les professionnels. Dans ce cadre, il serait judicieux que le service public s'interroge quant au bien-fondé des informations à renseigner dans les documents administratifs mais également au nombre d'exemplaires exigés, à une époque où le développement durable est de rigueur. Le dossier à constituer pour une demande d'exonération de TGI en est l'exemple typique.

Les professionnels s'interrogent également sur l'utilité à notre époque de certaines pièces justificatives comme le justificatif de domicile ou de la nécessité de fournir des copies certifiées conformes (notamment pour des statuts de société).

Le manque de connaissance des dossiers de l'utilisateur, voire parfois même un manque d'implication du personnel administratif, vient souvent compliquer les relations entre l'administration et les professionnels. En effet, l'absence de suivi des dossiers d'une administration voire d'un service ou même d'un agent à un autre entraîne des complications pour l'entreprise dans ses démarches administratives. Pour exemple, il nous a été relaté le circuit effectué par un chef d'entreprise afin de se renseigner sur un paiement versé par l'administration sans que la facture correspondant à ce versement ne soit renseignée. Pas moins de trois services administratifs ont dû être contactés, six interlocuteurs différents et une perte d'une heure et demi de temps pour un règlement d'un montant inférieur à 30.000 F.CFP.

Les professionnels regrettent que la responsabilité des services ou des agents ne soit pas retenue en cas de perte de documents ou d'égarement de dossiers alors même que ces errements ont des conséquences néfastes sur l'activité des entreprises. Le cas d'appels d'offre manqués pour ces raisons est régulièrement cité. Par ailleurs, le délai d'attente pour obtenir certains documents administratifs attendus par les entreprises afin de pouvoir répondre aux appels d'offre les empêche parfois de soumissionner.

L'incohérence de demandes de pièces justificatives déjà en possession de l'administration pour certains dossiers est également soulevée. La durée de validité des documents produits par l'administration comme le K-bis nécessaire dans les démarches des professionnels est remise en cause. Si aucun changement n'est intervenu dans la vie de la société, nous nous interrogeons quant à la pertinence à demander un extrait de moins de trois mois.

Si l'ensemble de ces inconvénients entraînent des difficultés pour les entreprises du Grand Nouméa, celles-ci sont toutefois décuplées pour les entreprises localisées en Province Nord ou en Province des Iles Loyautés. Ces dernières rencontrent en effet de bien plus grandes difficultés d'accès au service public puisqu'elles doivent très souvent se rendre sur la capitale pour

obtenir certains justificatifs administratifs, la délocalisation provinciale de beaucoup de services n'étant pleinement effective.

#### **Coût, manque à gagner, temps perdu pour les professionnels :**

Il est très difficile de pouvoir quantifier le coût / manque à gagner par les professionnels, généralement il s'agit de perte de temps pour récupérer les documents administratifs, effectuer des démarches, se renseigner sur une procédure administrative ou bien sur la nature ou l'absence d'un paiement. Ce temps perdu par les professionnels à effectuer des démarches administratives n'est donc pas consacré au rendement de leur entreprise. Nous pouvons estimer entre 10% et 25% du temps de travail effectif perdu dans les démarches administratives.

Les petites sociétés ou celles ayant leur siège social en dehors de Nouméa ou du Grand Nouméa n'ayant pas l'effectif en personnel nécessaire, sont amenées à perdre davantage de temps que les entreprises aux effectifs plus grands ou à passer par de la sous-traitance pour effectuer ces démarches administratives, augmentant inutilement ainsi leurs frais de fonctionnement.

#### **Améliorations constatées en termes de simplification des démarches administratives :**

Une prise de conscience du service public sur la lourdeur administrative a tout de même conduit à des mesures d'amélioration notables en Nouvelle Calédonie en termes de dématérialisation. La mise en place du portail internet des administrations en 2015, [www.service-public.nc](http://www.service-public.nc), réunissant 15 partenaires, améliore la vie des professionnels et des particuliers. Ce site comprend une centaine de dossiers et plus de 200 services dématérialisés.

Egalement le récent lancement d'infogreffe, [www.infogreffe.nc](http://www.infogreffe.nc) pour les formalités des entreprises facilitera leurs démarches au quotidien. Tout comme certaines formalités de la CAFAT qui ont été rendues accessibles par la voie du numérique.

Des formulaires pré-remplis ont également été mis en place par certains services administratifs aidant le remplissage par les professionnels. L'alerte de dates butoirs rappellent aux professionnels certaines échéances administratives importantes, pour exemple la DSF. Depuis 2014, la Direction des services fiscaux a mis en place des démarches (grandement appréciées) pouvant être effectuées en ligne pour les particuliers et les professionnels, à savoir pour ces derniers :

- Déclarer et payer les principaux impôts
- Consulter les documents
- Transmettre des documents

- Effectuer un changement d'adresse

En revanche, nous déplorons la méconnaissance par le grand public et les entreprises de ces services de dématérialisation améliorant la vie des usagers faute de communication suffisante des directions concernées.

### Propositions d'améliorations :

La réponse est unanime : la poursuite de la dématérialisation des démarches administratives et la création d'un coffre-fort numérique public constituent des solutions phares à la simplification administrative.

Ce Coffre-fort pourrait être, à l'instar de ce qui a été mis en place en France métropolitaine en 2016, un espace de stockage sécurisé de documents réglementaires, de déclarations ou justificatifs divers, régulièrement demandés par les administrations, pouvant être ainsi rendus accessibles aux services publics selon un droit d'accès déterminé par l'utilisateur. Ceci nécessiterait que la mise à jour de ces documents soit faite automatiquement sur le coffre-fort par les administrations lors de l'émission et les mises à jour de ces derniers.

La centralisation des démarches administratives auprès d'un guichet unique faciliterait aussi grandement les professionnels tant pour le dépôt des documents que pour toute demande de renseignement. De plus, une collaboration de l'ensemble des administrations entre elles permettraient un meilleur suivi des dossiers.

Dématérialiser oui mais de manière efficiente, en ce sens, une interface API (Application Programming Interface) de type France Connect est également une suggestion afin de faire gagner du temps à l'ensemble des usagers en leur donnant la possibilité de ne créer qu'un seul compte.

Au niveau des marchés publics, un véritable désir émane tant du secteur privé que public pour la mise en place d'une procédure de « Marchés Publics Simplifiés ». Cette procédure permettrait aux entreprises de pouvoir se porter candidates à un marché public grâce à leur numéro de Ridet, remplaçant l'ensemble des documents nécessaires à la candidature. En effet, les entreprises peuvent répondre 25 fois par an à des appels d'offre en devant fournir à chaque fois les mêmes pièces justificatives. Une attribution de marché « sous réserve » de la présentation des justificatifs a posteriori serait une solution pour les professionnels.

De plus dans cette démarche de simplification, l'application de logiciels d'assistance à la rédaction des marchés permettrait de travailler à partir de documents types adaptés en fonction des spécificités des marchés à rédiger.

En complément de cette procédure, un service « Aide Publique Simplifiée » pourrait également voir le jour supprimant ainsi de nombreuses informations et pièces justificatives demandées à l'heure actuelle aux entreprises.

### Besoins des professionnels :

Il est certain que les professionnels doivent gagner du temps dans leurs démarches administratives afin de le consacrer à leur activité première qui est de développer leur entreprise. Ce gain de temps passe par les améliorations décrites dans le point précédent en simplifiant de manière efficiente les procédures administratives quelle que soit l'administration concernée.

La mise en place d'un coffre-fort numérique public permettrait d'éviter la récurrence des demandes de documents et justificatifs d'une administration à une autre, constituerait indéniablement un gain de temps pour les professionnels.

Les professionnels recherchent des réponses à leurs questions sans être « trimballés » de service en service. Des réponses **écrites** engageant l'administration questionnée sera un atout pour les entreprises soucieuses de respecter la réglementation. Nous pouvons citer comme exemple la procédure du rescrit fiscal engageant la responsabilité de l'administration fiscale quant à sa réponse, protégeant ainsi l'utilisateur en ayant fait la demande. Une attention particulière doit être portée dans les délais de réponses aujourd'hui considérés comme trop longs voire pour certaines administrations inexistantes.

Complémentaire à ce point, les professionnels sont en manque de conseils de la part des administrations qui trop souvent ne jouent par leur rôle de service public en ne fournissant aucune information, par exemple sur les nouvelles procédures à suivre ou en renvoyant vers le secteur privé.

Enfin, une clarification de certains formulaires administratifs est un souhait des professionnels qui passent beaucoup de temps à comprendre les éléments demandés, comme par exemple pour le formulaire de demande de Ridet, jugé beaucoup trop complexe et incompréhensible.

### Relation des professionnels avec l'administration :

Des relations très variables selon les administrations avec qui traitent les professionnels ; allant de relations très professionnelles à plus que médiocres selon l'interlocuteur.

### **Améliorations des compétences administratives des entreprises :**

Même si les professionnels ne sont pas enclins aux démarches administratives, devant déjà effectuer une quantité de tâches pour la gestion de leur entreprise, une montée en compétence dans ce domaine peut s'avérer intéressante. Pour se faire, un service d'aide en interface avec l'administration pourrait être mis en place. Un recensement des principales difficultés inhérentes aux compétences internes déficientes au sein des entreprises serait un point de départ pour la mise en place d'outils adaptés.

Il appartient également aux administrations de faire l'effort de comprendre le monde de l'entreprise et les réalités de terrain rencontrées par les professionnels. Une connexion entre le secteur privé et le secteur public doit impérativement se faire.

### **Attentes des professionnels du service public :**

Avant tout, les professionnels attendent que le service public soit AU service du public et non l'inverse. Qu'un véritable partenariat voit le jour entre le monde économique et le monde administratif, que l'administration devienne un « business partner » des sociétés.

Le secteur public doit être un vecteur d'économies pour l'ensemble des usagers en favorisant notamment une réduction des coûts de fonctionnement tant de leurs propres services que de ceux des entreprises.

En tant que service public, l'administration publique doit pouvoir entendre et considérer les retours de satisfactions de leurs usagers. Un bureau centralisant les réclamations des administrés pour l'ensemble des administrations pourrait être créé, pouvant faire office également d'observatoire des bonnes pratiques des services administratifs.

Enfin, une prise de responsabilité des administrations est attendue par les professionnels dans les missions qui leur sont déléguées.

Il est vrai que même si la lourdeur administrative démontre au moins l'existence d'une réglementation, d'un cadre légal nécessaire à la structuration ainsi qu'à la protection des filières et de leurs parties prenantes, « un choc de simplification » est devenu vital.

Un changement de paradigme se révèle primordial dans un monde en évolution constante. Une avancée de simplification des démarches administratives pour une meilleure compétitivité des entreprises en est une des clés, surtout à l'heure du tout numérique