Annexe 1 : Enquête de la Fondation iFRAP auprès des entreprises par internet

17 février 2011

Entreprise n°1 :

« Déclaration d'importation des douanes : des heures de travail mensuel pour une personne à remplir des cases en reprenant une à une chaque ligne de chaque facture et dont il faut rechercher le numéro officiel associé à une désignation précise dans leur nomenclature, véritable pavé dont il n'ont rien trouvé de mieux que de changer de temps en temps certains de ces numéros . Si encore cela servait à quelque chose. Un douanier m'a dit un jour que ça allait dans des tiroirs. Maintenant qu'il nous faut déclarer en ligne, peut être que c'est plus sérieux. Mais je ne sais toujours pas à quoi cela sert. De plus ils n'ont pas de moyen de vérifier les données qu'on leur donne hormis le montant global des factures en euros puisque nous le déclarons à travers la comptabilité pour la TVA. »

Entreprise n°2 :

« Les obligations déclaratives par internet sont beaucoup trop compliquées ou demandent trop de temps : exemple la TVA : j'ai compté dernièrement qu'il y avait 14 fenêtres différentes pour arriver à boucler la déclaration mensuelle. Et quand on n'est pas éligible à l'ADSL...cela prend beaucoup de temps. (Nous sommes installés dans un petit village à proximité d'une ville de 23 000 hab). **Et remplir une déclaration papier entraine une pénalité financière.** »

Entreprise n°3 :

« **La Dads de fin d'année a mobilisé notre secrétaire pendant 3 journées sans avoir de support de la part de l'Urssaf.** Les fichiers adressés sont renvoyés pour "non conformité" assortis bien sûr de menace financière si la date butoir n'est pas respectée. Les fichiers sont analysés par "un robot" et l'homme doit se plier au robot. »

Entreprise n°4 :

« Les formulaires changent d'une année sur l'autre (ce serait tellement plus simple d'avoir la même présentation et de s'inspirer de ce que l'on a fait l'année précédente, mais non, il faut réinvestir du temps pour comprendre le nouveau formulaire. Et, on recommence 3 mois plus tard (début mai) avec les CERFA à remplir avec les mêmes informations mais destinés cette fois aux services fiscaux. On remplit plusieurs fois sur des formulaires différents les mêmes informations (Masse salariale brute) sur des formulaires différents. »

Entreprise n°5 :

« Outre la paperasserie, c'est le malin plaisir que mettent les administrations **à ne pas donner d'explications claires**. Par exemple, les renvois vers des définitions incompréhensibles (ou des paraphrases).»

« On nous envoie des identifiants et des mots de passe chaque jour : sauf cas particuliers, il est impossible de les retenir. Donc il faut les écrire quelque part, et là plus aucune sécurité. Il n'y a pas de notion de faux (comme avec les signatures) »

Entreprise n°6 :

« Pourquoi encore une banque de France qui n'est plus qu'une agence de notation et qui nous contraint à remplir des tableaux alors que le travail est très bien fait par ailleurs à un coût très inférieur pour la collectivité puisque nos comptes sont déposés aux greffes des tribunaux de commerce. C'est suffisant. Nous sommes abreuvés de questionnaires sans aucun intérêt pour nous et à mon avis d'un intérêt plus que douteux pour les collectivités Il y a certainement moyen de mesurer l'activité économique sans être exhaustif et sans faire perdre du temps à nos collaborateurs ou aux collaborateurs de nos organisations professionnelles »

« Ainsi on nous demande de multiples états sur les effectifs, puis sur salaires puis sur la structure de la population puis sur l'état des primes versées, puis sur les horaires de travail ... que l'administration aille chercher l'info elle même (dans les DADS, auprès du fisc, auprès des Directions du Travail, ... qui ont déjà tous les éléments ! »

Entreprise n°7 :

« Nous sommes sans cesse sollicité par l'administration pour faire du *reporting* d'effectif avec **menaces, relances en recommandés, amendes,** ... »
« C'est insoluble car **il y a volonté délibérée de nous pourrir la vie**. J'étais auparavant cadre administratif pendant vingt-cinq ans et lorsque j'ai créé l'entreprise, j'étais pleine d'illusions et n'imaginais pas ce qui se passerait. Cinq ans après, je considère que l'administration a tout fait pour couler la boîte en nous traitant comme des fraudeurs et en évitant soigneusement de nous informer. »
« L'administration part du principe qu'elle ne fait pas d'erreur. Si la déclaration de régularisation annuelle a été égarée par Pôle Emploi c'est l'employeur qui reçoit une mise en demeure. Pour un étudiant embauché un jour par semaine la pénalité est fixée à 102,04€. » « Services peu joignables et surtout incompétents. »

Entreprise n°8 :

« Nous faisons actuellement face à une désorganisation totale du RSI, de la CIPAV et de l'URSSAF. Ces organismes ne tiennent pas compte depuis 3 ans des sommes déclarées dans la déclaration commune des revenus. Conséquence, les bordereaux d'appels de cotisation sont systématiquement basés sur une taxation d'office également au maximum des cotisations. Il faut écrire et appeler un nombre de fois incroyable pour qu'ils pratiquent la modification. Nous avons beau écrire à ces organismes, nous ne recevons aucune réponse. Que ce soit lettre simple, fax ou lettre recommandée. Où est le respect ? Lorsque ces organismes font des erreurs, une lettre d'excuse serait le bienvenu. Il faudrait responsabiliser les dirigeants de ces organismes. Leur donner une culture du client. Nous ne sommes pas des esclaves corvéables à merci. **Nous sommes des clients et ils travaillent pour nous. Ils devraient nous rendre des comptes**. »

Entreprise n°9 :

« Pendant plus d'un an, notre compte à l'Assedic n'était pas synchronisé. Nous devions apporter chaque trimestre la preuve bancaire de notre paiement et de l'encaissement par l'Assedic, **faute de quoi ils nous envoyaient ... les huissiers, pour des choses déjà payées**. »

Entreprise n°10 :

« Lors d'un appel d'offre, la collectivité s'était trompé et avait envoyé un correctif sur le CCTP. On a appelé pour savoir si certains documents communs déjà remplis pouvaient être réutilisé. On nous a répondu par l'affirmative téléphoniquement mais on a été recalé en commission car finalement les documents n'étaient pas les mêmes. (…)Les notations des acheteurs publiques sont dans la majorité des cas (sup à 90%) ni motivés, ni argumentés. On s'épuise à répondre à des cahiers des charges draconiens pour s'entendre dire à la fin que nous avons eu une note de 20/30 alors que notre concurrent a eu 30/30. Comment, pourquoi, pas de réponse. C'est du pur scandale. Il faut réduire les paperasseries en amont, charge à celui qui est retenu de fournir les documents nécessaires (sinon 2ème etc...) Il faut une règle d'achat : un système de notation (argumenté) est envoyé à la commande publique (sans lien avec le marché) qui note en fonction des critères bien précis. Ainsi on évite des notes de complaisances injustifiées.»

« Les appels d'offres sont trop lourds de documents pour les petits chantiers. Certains dossiers d'appels d'offres de 3000€ sont aussi complets que les dossiers de 200 000€. Une solution : demander des documents proportionnellement au montant du marché. »

Entreprise n°11 :

« La feuille de paye d'une femme de ménage nécessite 22 calculs (Annexe 2) », par comparaison, la feuille de paye mensuelle dans les entreprises nécessite 39 calculs (Annexe 3). La feuille de paye hebdomadaire dans une PME américaine (annexe 4 et 5) permet de constater la différence.

Entreprise n°12 :

« Statistiques obligatoires : en 2009 les entreprises ou les sites de plus de 250 salariés et une forte partie des sites de 20 à 249 salariés ont reçu chacune 17 enquêtes statistiques à réponses obligatoires sous peine d'amende. Cela représentait un peu plus de 6000 questions. Le temps considérable à consacrer à cette tache est un impôt. » (Annexe 6).

Entreprise n°13 :

« Les industriels soumis à autorisation se voient, à chaque fois qu'ils font des travaux même s'ils ont obtenu un permis de construire, tenus de faire à la DREAL ou à la préfecture un « porté à

connaissance » qui peut amener la DREAL à obliger l'industriel à redéposer une demande d'autorisation d'exploiter. Ceci oblige l'industriel à constituer un dossier complet comme si toutes les installations n'avaient jamais existé. Ceci est coûteux actuellement sur un de mes sites j'ai une facture du bureau d'études de 17 000 € HT et ceci n'inclut pas tout le temps perdu par les collaborateurs de l'entreprise en question. »

Entreprise n°14 :

« Chaque mois, comme la législation nous y oblige, nous déclarons lignes de factures par lignes le détails des factures de toutes nos exportations (les 2/3 de notre CA de PME). Ceci, pour le 10 du mois suivant, dernier délais. »

« Ce matin (11 Février), arrive sur notre fax un courrier de la Direction Inter-régionale des Douanes nous signalant que le formulaire CERFA avait changé au 01 Janvier 2011 et qu'une nouvelle présentation était à prendre en compte. Effectivement, on peut constater sur le modèle joint que la présentation est différente sur quelques détails. »

« En conséquence:

- nous devons jeter les précédents imprimés en stock devenus sans objet
- racheter les nouveaux formulaires
- faire modifier de toute urgence nos programmes informatiques si tant est que le programmeur soit disponible
- refaire la déclaration de Janvier au plus vite sur le nouveau formulaire en espérant que nous ne serons pas pénalisés pour ne pas l'avoir faite dans le délai imparti.

Nous avons donc pris contact aussitôt avec notre fournisseur habituel de formulaires CERFA : il ne connait pas les nouveaux imprimés et ne peut donc évidement les fournir rapidement !!!! »