



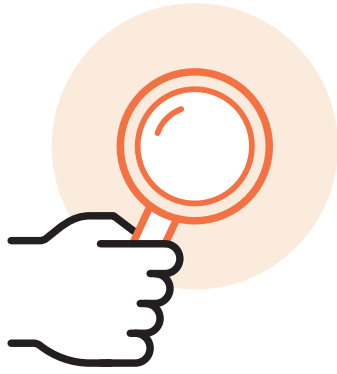
# SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE : LA PAROLE AUX ENTREPRISES





# CONTENU

<b>Simplification administrative : de quoi parle-t-on ?</b> .....	2
<b>Simplifier le parcours du créateur d'entreprise</b> .....	3
Centralisation des démarches .....	3
Publics spécifiques et information ciblée .....	4
Ouverture de comptes bancaires .....	5
Titre de séjour indépendant et déclaration d'arrivée .....	6
MyGuichet pour les non-résidents .....	7
<b>Simplifier la gestion courante des entreprises</b> .....	8
Démarches administratives et plateformes en ligne .....	8
Informations administratives .....	10
Délais administratifs et suivis .....	11
Relation avec les administrations .....	12
Coût et impact financier des démarches administratives ...	14
<b>Nos priorités pour une simplification durable</b> .....	15



# SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE : DE QUOI PARLE-T-ON ?

» La Chambre de Commerce a lancé un travail visant à formuler des propositions concrètes pour simplifier la vie des entreprises luxembourgeoises. Dans un contexte où les démarches administratives couvrent un large éventail d'obligations légales et de formalités externes, cette initiative répond à un besoin exprimé de manière récurrente par les entreprises.

Elle a permis de mener une analyse approfondie des démarches et formulaires administratifs identifiés comme les plus contraignants par les entreprises. Ce travail s'inscrit pleinement dans l'objectif fixé par l'accord de coalition, qui prévoit une réduction de 25 % des exigences administratives pesant sur les PME.

Le présent rapport s'appuie sur les résultats du Baromètre de l'Économie, croisés avec les retours du terrain, pour formuler des recommandations concrètes et ciblées. L'objectif : permettre au Gouvernement de répondre de manière opérationnelle aux attentes des entreprises.

La méthodologie adoptée repose sur une approche « bottom-up », centrée sur l'expérience réelle des entreprises. Deux volets complémentaires ont structuré le travail : un volet qualitatif, fondé sur des entretiens avec des entrepreneurs directement confrontés aux démarches administratives, et un volet quantitatif, basé sur les données du Baromètre de l'Économie.

- **Volet qualitatif** : Un panel de 50 entreprises, de toutes tailles, a été interrogé. Les entretiens ont permis de recueillir des retours concrets sur les démarches administratives vécues, aboutissant à l'identification de 83 pistes de simplification.
- **Volet quantitatif** : Le Baromètre de l'Économie a été utilisé pour mesurer la perception des entreprises en matière de complexité administrative. Le croisement de ces données avec les résultats qualitatifs a permis de valider et de prioriser les principaux défis identifiés.

Partir du retour des entrepreneurs pour comprendre la complexité des démarches et des procédures administratives s'est révélé essentiel.

L'ensemble de la démarche visait à produire une synthèse structurée des résultats, enrichie de recommandations ciblées pour simplifier durablement les démarches administratives<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>En complément de ce rapport synthétique, qui reprend les grandes lignes, les principales mesures et thématiques, un rapport plus détaillé - incluant des propositions concrètes et opérationnelles - sera également remis au ministère de l'Économie.



# SIMPLIFIER LE PARCOURS DU CRÉATEUR D'ENTREPRISE

» Dès les premières étapes de leur parcours, les créateurs d'entreprise sont confrontés à une série de défis qui vont bien au-delà des seules démarches administratives : l'accès à une information claire et contextualisée, la compréhension des implications sociales et fiscales, ou encore la coordination entre les différentes entités publiques. Ces difficultés sont plus marquées pour les personnes sans expérience préalable ou statut professionnel établi. Le manque de lisibilité du parcours administratif peut générer de l'incertitude, voire décourager certains porteurs de projet. Ces constats soulignent la nécessité de simplifier et structurer davantage le parcours de création d'entreprise, afin de le rendre plus fluide, cohérent et accessible à tous.



## Centralisation des démarches

Certaines procédures administratives, bien que présentées comme une seule démarche, sont en réalité constituées de plusieurs étapes distinctes, ce qui complique considérablement le parcours de l'utilisateur. C'est notamment le cas pour la création d'entreprise, qui implique successivement la demande d'une autorisation d'établissement, l'affiliation au Centre commun de la sécurité sociale (CCSS), l'immatriculation auprès de l'Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA (AED), ainsi que l'enregistrement au Registre de commerce et des sociétés via le Luxembourg Business Registers (LBR).

Ces différentes étapes doivent souvent être réalisées sur des plateformes numériques distinctes, chacune ayant ses propres exigences et modalités. Cette fragmentation complique le parcours de l'utilisateur, d'autant plus que les informations essentielles à la bonne réalisation de ces démarches sont parfois dispersées ou noyées dans une masse de contenus.

Selon les résultats du Baromètre de l'économie, 47% des entreprises interrogées identifient la simplification des démarches de création d'entreprise comme une priorité. Ce chiffre renforce la pertinence des propositions visant à rendre ces démarches plus fluides, accessibles et centralisées.

**47%**  
des entreprises  
interrogées identifient  
la simplification des  
démarches de création  
d'entreprise comme  
une priorité.



## PROPOSITIONS :

- **Regrouper**, autant que possible, **les différentes démarches administratives liées à un même objectif** — par exemple, la création d'une entreprise — **en un processus unique, intégré et centré sur les besoins de l'administré**. Cette approche permettrait de simplifier considérablement le parcours de l'utilisateur en réduisant le nombre d'interlocuteurs et de plateformes à mobiliser.
- **Elaborer une checklist documentaire commune**, en collaboration avec les différentes entités administratives impliquées dans le processus de création d'entreprise telles que le ministère de l'Économie, le LBR, l'AED, l'Administration des Contributions Directes (ACD) ou encore le CCSS. Celle-ci identifierait un socle standard de documents fréquemment demandés (par exemple : pièce d'identité, justificatifs d'honorabilité, documents KYC), permettant à l'utilisateur de les déposer une seule fois dans son espace digital personnel sécurisé.

Chaque administration pourrait ensuite accéder aux pièces nécessaires à sa propre instruction, tout en permettant à l'utilisateur de compléter uniquement les éléments spécifiques à chaque démarche. Cette approche vise à poser les bases d'un guichet unique étatique, où un seul enregistrement suffirait pour initier l'ensemble des démarches de création et d'affiliation d'une entreprise.

- **Mettre en place un numéro d'identification d'entreprise unique**. Ce numéro serait commun à toutes les administrations publiques, comme le ministère de l'Économie, l'ACD, l'AED, le CCSS ou encore le LBR. Ceci permettrait de dépasser les silos actuels, d'optimiser l'échange de données et de faciliter le parcours administratif des entreprises. Ce changement structurel, en phase avec les ambitions de simplification et de modernisation exprimées dans l'accord de coalition 2023-2028, renforcerait l'efficacité de l'État.



## Publics spécifiques et information ciblée

Certaines personnes disposant d'un statut spécifique, comme les étudiants, les demandeurs d'emploi inscrits à l'ADEM, les bénéficiaires du REVIS, les travailleurs en situation de handicap ou encore les pensionnés — peuvent être impactées négativement par la création d'une entreprise, notamment par une réduction ou une suppression de leurs allocations. Ces conséquences, bien que significatives, sont souvent méconnues des personnes concernées.

## PROPOSITIONS :

- **Mettre en place une information proactive et ciblée à destination de ces publics**, afin de les sensibiliser aux effets potentiels de la création d'entreprise sur leur statut et leurs droits sociaux. Concrètement, cela pourrait se traduire par **l'intégration d'un encadré d'alerte (« call-out box ») directement dans la démarche de demande d'établissement sur MyGuichet.lu**. Cette alerte, contextualisée et non généralisée, permettrait d'attirer l'attention des usagers concernés au bon moment, en cohérence avec les principes de rationalisation de l'information développés plus loin dans ce rapport.



## Ouverture de comptes bancaires et obligations KYC

Aujourd'hui, les difficultés rencontrées par les entrepreneurs pour l'ouverture d'un compte bancaire au Luxembourg représentent un frein important à la création d'entreprise. Les PME et les startups sont en outre parfois confrontées à des résiliations de leurs relations bancaires sans motif spécifique, souvent avec des délais de préavis relativement courts.

Le Baromètre de l'Économie identifie pourtant explicitement la création d'entreprise - comprenant toutes ses dimensions dont l'ouverture de comptes bancaires - comme moment clé à cibler en priorité pour simplifier la vie des entreprises, juste après la gestion courante.

Forte de son ancrage de terrain, la Chambre de Commerce, via sa House of Entrepreneurship, a pu observer ces dernières années une complexité croissante dans les démarches d'ouverture de comptes professionnels. Cette tendance, amorcée durant la crise de la COVID-19, se poursuit encore aujourd'hui, avec une augmentation notable des fermetures de comptes bancaires touchant aussi bien de nouvelles entreprises que des PME déjà établies.

Enfin, une autre problématique importante concerne les obligations liées à la lutte contre le blanchiment d'argent. En effet, les acteurs tels que les banques, les notaires, les fiduciaires, ainsi que les domiciliataires ou gestionnaires de business centers, sont tenus de mettre en œuvre individuellement le processus de connaissance du client (*Know Your Customer* - KYC). Cette exigence, appliquée de manière redondante par chaque entité, engendre une duplication des démarches et une charge administrative significative, tant pour les entreprises que pour les prestataires de services concernés.

### PROPOSITIONS :

- **Garantir un accès bancaire de base et simplifier les démarches d'ouverture de compte :** La Chambre de Commerce recommande de faciliter l'ouverture de comptes bancaires professionnels en renforçant la coordination entre les banques et les autorités. Elle plaide également pour l'instauration d'un droit au service bancaire de base pour les professionnels, afin de garantir à toute entreprise, quelle que soit sa situation, un accès minimal aux services financiers essentiels.
- **Créer une plateforme centralisée pour le KYC :** Il est proposé de mettre en place une plateforme publique unique, gérée par l'État, permettant de réaliser le processus de Know Your Customer (KYC) une seule fois. Les différents acteurs concernés (banques, notaires, fiduciaires, etc.) pourraient y accéder pour vérifier la conformité des clients, ce qui permettrait de réduire les doublons, d'alléger les démarches et d'améliorer l'efficacité globale du système.



## Titre de séjour indépendant et déclaration d'arrivée

Bien que la législation sur l'immigration ait été assouplie — permettant notamment aux membres de familles de ressortissants de pays tiers d'accéder directement au marché de l'emploi dans le cadre du regroupement familial —, la procédure d'obtention d'un titre de séjour pour travailleur indépendant demeure complexe. Les procédures de droit d'établissement (autorisation d'établissement) et de titre de séjour sont étroitement liées, mais sont néanmoins menées en parallèle auprès de deux ministères distincts : le ministère de l'Économie et le ministère de l'Intérieur, ce qui ajoute à la complexité du parcours administratif. De plus, la coordination entre les ministères reste limitée, la communication automatisée et digitalisée des données n'étant pas encore pleinement opérationnelle.

Dans le prolongement de ces difficultés administratives, les démarches liées à l'installation sur le territoire luxembourgeois présentent également des disparités, notamment au niveau communal. Lorsqu'une personne s'installe au Luxembourg sans contrat de travail ou sans entreprise déjà créée, elle doit, comme tout nouvel arrivant, effectuer une déclaration d'arrivée auprès de la commune de résidence.

Certaines communes, dont la ville de Luxembourg accepte, dans le cas d'une création d'entreprise, une adresse temporaire — comme celle d'un hôtel ou d'une location à court terme — et accorde un délai pour fournir les justificatifs définitifs (preuve de lancement d'activité entrepreneuriale). Cependant, cette pratique reste non harmonisée à l'échelle nationale : toutes les communes ne l'appliquent pas, ce qui crée des inégalités de traitement et des incertitudes pour les nouveaux arrivants.

### PROPOSITIONS :

- **Mettre en place une communication automatisée et digitalisée entre les deux ministères** concernés permettrait de limiter l'envoi répétitif de documents par les usagers et de réduire significativement les délais de traitement.
- **Obliger toutes les communes à accepter une adresse temporaire dans le cadre de la déclaration d'arrivée**, sous réserve d'un engagement à fournir les justificatifs dans un délai défini. En complément, il serait pertinent de mettre en place un certificat d'hébergement standardisé, que les hôtels ou résidences temporaires pourraient remplir pour faciliter la démarche. Cette mesure renforcerait la cohérence administrative et offrirait un cadre clair et équitable à tous les usagers, quel que soit leur lieu d'arrivée.





## MyGuichet pour les non-résidents

Bien que le portail *MyGuichet.lu* soit accessible aux non-résidents via des moyens d'identification électronique reconnus au niveau européen (eIDAS), certaines limitations freinent encore une utilisation pleinement fonctionnelle de la plateforme.

L'obtention d'un numéro d'identification national luxembourgeois (matricule à 13 chiffres) reste une condition préalable indispensable pour créer un espace personnel et/ou professionnel sur *MyGuichet.lu*. Cela signifie que **toute personne étrangère souhaitant initier une démarche administrative**, comme les demandes relatives à la création d'une entreprise au Luxembourg, **doit d'abord être enregistrée dans les bases de données nationales**, ce qui peut constituer un premier obstacle.

D'autre part, les moyens d'identification eIDAS ne permettent pas, à ce jour, de signer électroniquement les démarches engageantes sur la plateforme. Seuls les produits LuxTrust ou la carte d'identité électronique luxembourgeoise offrent une signature électronique qualifiée reconnue par les administrations luxembourgeoises. Ainsi, un non-résident peut consulter et remplir des formulaires, mais ne pourra pas finaliser certaines démarches sans disposer d'un moyen de signature luxembourgeois.

### PROPOSITIONS :

- **Élargir les moyens de signature électronique qualifiée sur *MyGuichet.lu*** en autorisant l'utilisation de solutions d'identification reconnues au niveau européen via eIDAS, afin de permettre aux non-résidents de finaliser leurs démarches sans devoir recourir exclusivement à un produit LuxTrust.



# SIMPLIFIER LA GESTION COURANTE DES ENTREPRISES

» Outre les difficultés administratives rencontrées lors du processus de création d'entreprise, le Baromètre de l'Économie pointe la simplification des démarches administratives liées à la gestion courante de l'entreprise comme prioritaire pour 85% des chefs d'entreprise interrogés. Dans cette thématique de la gestion courante, plusieurs constats spécifiques sont statistiquement significatifs et nous permettent de mettre en exergue les défis prioritaires à relever par le Gouvernement.

**85%**

des chefs d'entreprise interrogés pointent la simplification administrative liée à la gestion courante de l'entreprise comme prioritaire.



## Démarches administratives et plateformes en ligne

**La fragmentation des services en ligne, la multiplicité des points d'accès et des authentifications, ainsi qu'une expérience utilisateur encore perfectible constituent des défis liés à la gestion d'entreprise.** Cette complexité administrative nuit à la lisibilité et à l'efficacité des démarches. Dans ce contexte, plusieurs attentes fortes émergent du terrain, notamment autour de la simplification, de l'interconnexion des systèmes et d'une meilleure accessibilité des services.



## PROPOSITIONS :

- **Mettre en place un guichet unique pour les entreprises.** Il s'agit de la demande la plus largement soutenue par les entreprises, avec **75 %** d'avis favorables (dont 35 % la jugent très importante). Son utilité perçue augmente avec la taille de l'entreprise, ce qui souligne son rôle structurant dans la simplification administrative. Ce guichet unique constituerait ainsi la meilleure réponse à la demande récurrente des entreprises de généraliser le principe Once Only (**71%**) et de mettre à disposition un coffre-fort numérique sécurisé pour les entreprises (61%).

Dans cette optique, il est également recommandé de **renforcer et développer davantage l'espace "entreprises" au sein de MyGuichet.lu**, afin d'en faire un point d'entrée centralisé pour l'ensemble des démarches administratives

- **Développer une stratégie centrée sur l'expérience utilisateur.** *MyGuichet.lu* est la plateforme la plus utilisée par les entreprises (84 % au cours des six derniers mois), et 60 % des utilisateurs en jugent l'expérience satisfaisante. Cela justifie le développement d'une stratégie « user experience » non seulement pour *MyGuichet.lu*, mais aussi pour l'ensemble des plateformes administratives prioritaires.
- **Harmoniser les accès et les authentifications entre plateformes.** L'espace « entreprises » de *MyGuichet.lu* étant encore limité et de nombreuses démarches étant dispersées sur d'autres plateformes (LBR, RBE, eCDF, etc.), il est recommandé d'harmoniser les méthodes d'authentification et de permettre un accès centralisé via *MyGuichet.lu*.

Un autre défi rencontré par les entreprises concerne la **mobilité transfrontalière et la gestion sociale des salariés**. Dans un contexte de forte mobilité professionnelle en Grande Région, les démarches liées au détachement des travailleurs à l'étranger restent lourdes et peu harmonisées.

## PROPOSITIONS :

- **Renforcer la coopération administrative entre le Luxembourg et ses voisins frontaliers (notamment via un échange automatique de données)**, afin de limiter les doublons déclaratifs et de faciliter la libre prestation de services dans l'UE. En parallèle, la gestion des salariés sur le territoire luxembourgeois gagnerait à être centralisée et digitalisée.
- **Créer, au sein de MyGuichet, un portail permettant d'effectuer et de suivre l'ensemble des démarches liées à la sécurité sociale (CCSS)**, telles que les déclarations d'entrée et de sortie, ou le paiement des cotisations.



**62%**  
des utilisateurs  
plaident pour  
des informations  
administratives plus  
claires et accessibles  
pour les  
entreprises.



## Informations administratives

Un défi pointé par **72 % des entreprises** est la perte de temps due à des informations dispersées, peu fiables et mal adaptées à l'entreprise. Cela signifie que **plus d'un utilisateur sur deux n'a pas connaissance d'une information pourtant existante ou que celle-ci n'est pas clairement compréhensible**. Donnons l'exemple de la déclaration de TVA. Un utilisateur qui n'a pas eu connaissance de l'information sur la déclaration intracommunautaire afférente se verra infliger une amende, alors même que l'information est techniquement disponible mais pas forcément visible par l'utilisateur, qui est noyé dans la masse d'informations disponibles. Autrement dit, le problème n'est pas l'absence d'information mais son manque de visibilité et de clarté. 62 % des utilisateurs plaident ainsi pour des informations administratives plus claires et accessibles pour les entreprises.

Il est également constaté qu'en cas de dépôt de documents sur *MyGuichet.lu*, aucun modèle type ou formulaire standardisé n'est systématiquement mis à disposition de l'utilisateur. C'est notamment le cas, par exemple, pour une déclaration sur l'honneur requise dans le cadre d'une demande d'autorisation d'établissement. Cette absence de cadrage peut entraîner des incertitudes quant au contenu attendu et générer des erreurs ou des rejets de dossier.

### PROPOSITIONS :

- **Mettre au point une rationalisation de l'information.** Cette rationalisation inclut la simplification de l'accès à l'information, la mise en avant des données réellement utiles, et la communication active des outils en place (*Guichet/MyGuichet*).
- **Ajouter une info-box dans les procédures *MyGuichet*,** identifiable via une icône cliquable (de type point d'interrogation), placée à côté de chaque pièce à fournir. En cliquant, l'utilisateur accéderait à des instructions précises ou à des exemples concrets, réduisant ainsi les risques d'erreurs et facilitant la complétude des démarches. Une amélioration consisterait à fournir des explications claires et détaillées pour chaque document requis : définition, contenu obligatoire, formats acceptés, langues admises, etc.



## Délais administratifs et suivis

Les délais de traitement des démarches administratives sont perçus comme un frein majeur par les entreprises. Selon le Baromètre de l'Économie, près de deux tiers des répondants estiment que ces délais sont trop longs et peu prévisibles. À cela s'ajoute un manque de visibilité : **62 % des entreprises déclarent ne pas pouvoir suivre en temps réel l'état d'avancement de leurs demandes.**

Cette opacité complique la planification, ralentit les décisions et alourdit la charge administrative. Par ailleurs, les procédures de recours restent souvent peu lisibles, sans délais clairs ni suivi structuré. Enfin, les entreprises expriment le besoin d'un cadre administratif plus lisible, avec des échéances mieux anticipées et des démarches plus souples.

### PROPOSITIONS :

- **Créer un espace de suivi personnalisé (par exemple sur MyGuichet)** permettant de suivre l'avancement de la demande ainsi que les échéanciers proposés. Souhaité par 70 % des répondants du Baromètre de l'Économie, cette mesure pourrait inclure des listes de critères d'éligibilité, des rappels automatisés et des alertes en cas d'action requise.
- **Alléger le formalisme lié aux aides publiques avec une plus grande transparence sur les conditions d'octroi, les coûts éligibles et les délais.** Ces améliorations permettraient de faciliter l'accès aux dispositifs en rendant leur fonctionnement plus clair, plus rapide et plus adapté à la réalité des entreprises.
- **Généraliser la signature électronique et sa reconnaissance obligatoire,** pour toute démarche administrative.
- **Remplacer les demandes d'autorisation (par exemple, d'établissement) par un système de notification,** accompagné d'un contrôle documentaire a posteriori. Ce mécanisme offrirait notamment un délai supplémentaire pour compléter les dossiers tout en permettant aux entreprises de démarrer leurs activités sur la base d'un accord de principe temporaire.



## Relation avec les administrations

L'accès à certaines informations administratives concernant une entreprise — notamment auprès de la CCSS, de l'AED ou de l'ACD — nécessite encore aujourd'hui l'introduction d'une demande formelle, suivie d'une réponse transmise par courrier postal, avec plusieurs jours de délai. Ce fonctionnement, peu compatible avec les exigences de réactivité des entreprises, illustre un besoin plus large : celui d'une **relation plus fluide, proactive et numérique entre l'administration et les usagers économiques**.

Dans ce contexte, la reconnaissance d'un droit à l'erreur apparaît comme un levier essentiel pour instaurer une relation de confiance entre les entreprises et l'administration.

Les résultats du Baromètre de l'Économie confirment cette attente : **73 % des entreprises interrogées plébiscitent le droit à l'erreur**, exprimant ainsi le souhait d'un dialogue davantage préventif que répressif. Par ailleurs, **70 % soutiennent la mise en place d'un mécanisme de médiation administrative**, signe d'un besoin de clarification et de résolution plus souple des situations complexes.

**73%**

des entreprises  
interrogées plébiscitent  
le droit à l'erreur.



### PROPOSITIONS :

- Dans cette optique, il est proposé de **mettre en place un bulletin d'alerte ou un courrier récapitulatif téléchargeable depuis l'espace digital de l'entreprise**, regroupant l'ensemble des informations administratives pertinentes. Ce document centralisé pourrait inclure :
  - la situation fiscale détaillée de l'entreprise (déclarations déposées, traitées, en attente) ;
  - les éventuelles dettes publiques (CCSS, AED, ACD) ;
  - les échéances à venir ou obligations non remplies ;
  - des notifications automatiques en cas de changement de statut, de retard ou de risque de sanction.

**Un tel outil renforcerait la transparence, réduirait la marge d'erreur et permettrait aux entreprises de mieux anticiper leurs obligations.** Il s'inscrirait pleinement dans une logique de prévention, de rationalisation de l'information et de modernisation de la relation administration/administré.

Par ailleurs, dans les situations plus sensibles — notamment lorsqu'une entreprise fait face à des créances publiques ou à des plans d'apurement imposés (comme dans le cas du recouvrement d'aides étatiques par l'ACD) —, il est essentiel de pouvoir activer une médiation administrative structurée. Trop souvent, les plans de remboursement proposés sont inadaptés à la réalité économique des PME, et le dialogue avec les créanciers publics reste difficile.

### PROPOSITION :

- **Renforcer l'accès à la médiation administrative en ce compris la conciliation d'entreprise** permettant aux PME de bénéficier, de manière systématique, de l'appui d'un médiateur ou d'un négociateur professionnel pour aborder l'étalement des paiements avec les administrations. La mise en place d'un « chèque prévention » pourrait soutenir financièrement les entreprises dans cette démarche, en leur donnant les moyens de solliciter une aide experte avant que la situation ne devienne critique.



**71%**  
des entreprises  
déclarent que les coûts  
et charges  
administratives  
lourds, impactent  
leur rentabilité.



## Coût et impact financier des démarches administratives

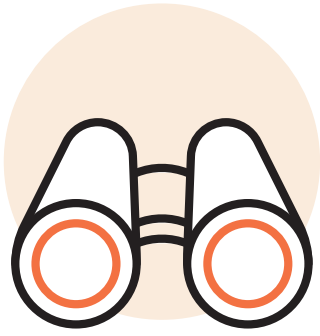
Les démarches administratives représentent un coût significatif pour les entreprises luxembourgeoises, tant en ressources financières qu'en temps. Selon le Baromètre de l'Économie, **71% des entreprises déclarent que les coûts et charges administratives lourds, impactent leur rentabilité.** Ce constat est jugé difficilement gérable par 38% des répondants. Ce poids administratif touche particulièrement les petites entreprises, qui ne disposent pas de services spécialisés et doivent mobiliser leurs dirigeants sur des tâches chronophages. Outre le temps, les démarches administratives génèrent des coûts indirects parfois importants : retards, duplication des informations, erreurs de saisie, opportunités manquées par manque de connaissance ou d'information.

Face à ce constat, plusieurs propositions déjà présentées visent aussi à réduire l'impact financier pour les entreprises.

### PROPOSITIONS :

- **Généraliser le principe “once only”** pour éviter la saisie répétée d'informations et la **création d'un espace numérique unique** regroupant l'ensemble des démarches.
- **Limiter les pièces justificatives, et réduire les délais de réponse.** Ces propositions ont pour objectif de libérer les entreprises d'une part non négligeable de leur charge administrative pour leur permettre de se concentrer sur leur cœur d'activité en allégeant les coûts liés à la complexité des démarches administratives.





# NOS PRIORITÉS POUR UNE SIMPLIFICATION DURABLE

» Les retours du terrain, issus des entretiens avec les entreprises et appuyés par les données du Baromètre de l'Économie, convergent vers un constat clair : **la complexité administrative demeure un frein majeur à l'activité économique.**

Ce frein ne se limite pas à la création d'entreprise, mais affecte l'ensemble de l'activité entrepreneuriale. Au-delà des étapes clés du parcours entrepreneurial, les entreprises pointent des difficultés récurrentes liées à la gestion quotidienne, aux interactions avec les administrations, aux délais de traitement et aux coûts associés. Ces constats soulignent la nécessité d'une transformation en profondeur de l'approche administrative, dépassant les simples ajustements ponctuels pour répondre durablement aux besoins du terrain.

Il s'agit non seulement d'optimiser les procédures existantes, mais surtout de repenser l'environnement administratif dans une logique plus fluide, plus intégrée, et centrée sur les besoins réels des usagers économiques.

Dans cette perspective, la Chambre de Commerce réaffirme son soutien à quatre principes structurants, qui doivent guider l'action publique :

- **Le principe du "once-only"** : les entreprises devraient pouvoir fournir leurs informations une seule fois à l'administration, indépendamment du nombre d'entités concernées. Cela suppose une interconnexion des systèmes et une meilleure circulation des données entre administrations, dans le respect du cadre légal et de la protection des données. De plus, les informations devraient se transmettre au travers d'une plateforme unique, centralisant les démarches et les données de manière sécurisée, pour offrir aux entreprises un point d'entrée unique et cohérent dans leurs interactions avec les administrations.
- **Le "paperless"** : la dématérialisation complète des démarches administratives doit devenir la norme. Cela implique non seulement la possibilité de réaliser toute démarche en ligne, mais aussi la suppression des documents papier redondants, des signatures manuscrites obligatoires et des échanges postaux non justifiés.



- **Le droit à l'erreur** : en cas d'erreur de bonne foi, les entreprises doivent bénéficier d'un avertissement préalable leur permettant de corriger leur situation sans être immédiatement sanctionnées. Ce principe vise à instaurer une relation de confiance entre l'administration et les usagers, en reconnaissant la complexité des règles et la bonne volonté des acteurs économiques.
- **La rationalisation de l'information** : l'information administrative doit être claire, ciblée, contextualisée et accessible au bon moment. Il ne s'agit pas seulement de publier des contenus, mais de les structurer selon les besoins concrets des usagers, en évitant la surcharge ou la dispersion.

Ces principes, déjà soutenus par la Chambre de Commerce dans ses avis récents, doivent être appliqués de manière transversale à l'ensemble des procédures administratives, quel que soit le domaine concerné.

Enfin, la mise en place d'un **mécanisme de suivi régulier** et public de l'avancement des mesures de simplification administrative apparaît essentielle. Un tel dispositif permettrait de garantir non seulement la transparence des actions entreprises, mais aussi leur efficacité dans le temps. Il s'agirait de suivre de manière structurée les progrès réalisés, d'identifier les éventuels blocages et d'ajuster les priorités en fonction des retours du terrain. La Chambre de Commerce appelle ainsi à un pilotage clair, mesurable, partagé et actualisé à intervalles réguliers, afin d'ancrer durablement la simplification administrative dans une dynamique d'amélioration continue, au service d'un environnement entrepreneurial plus lisible, plus agile et plus compétitif.





HOUSE OF —————  
**ENTREPRENEURSHIP**  
powered by the Luxembourg Chamber of Commerce