



PREMIER MINISTRE

Comité interministériel pour la modernisation de l'action publique du 2 avril 2013

Relevé de décisions

Contact

Service de presse
de Matignon
57, rue de Varenne
75007 Paris
Tél. : 01 42 75 50 78/79
Voir dossier complet sur
www.gouvernement.fr



CONSTRUISONS
ENSEMBLE
LE NOUVEAU MODÈLE
FRANÇAIS

La modernisation de l'action publique est essentielle à la construction du **nouveau modèle français**, alliant solidarité et compétitivité. Elle porte des **réformes structurelles**, c'est-à-dire qu'elle vise à établir de nouveaux équilibres au sein de notre société. Ces nouveaux équilibres traduisent la capacité des services publics français à s'adapter, dans la confiance, la justice et le respect de nos valeurs républicaines, aux grandes transitions démographique, économique, numérique et écologique.

Dans le prolongement du séminaire gouvernemental du 1^{er} octobre 2012 sur la modernisation de l'action publique et du pacte sur la croissance, la compétitivité et l'emploi, du 6 novembre 2012, le comité interministériel pour la modernisation de l'action publique (CIMAP) du 18 décembre dernier a engagé une démarche **d'une ampleur jamais atteinte, portant sur l'ensemble de l'action publique et des services publics, destinée à relever le défi de leur adaptation aux enjeux de notre pays.**

La réussite de la démarche passe par le respect de principes qui marquent une rupture par rapport à la période précédente :

- ▶ Une approche globale de l'action publique qui ne se concentre pas sur le seul appareil productif de l'État et qui intègre l'action publique locale, dont l'efficacité doit être renforcée avec les mesures du projet de loi de décentralisation visant à clarifier et à adapter les conditions d'exercice des compétences de l'État et des collectivités locales ;
- ▶ L'association de l'ensemble des acteurs publics et des partenaires de ces politiques, notamment les opérateurs, les collectivités locales, les organismes de protection sociale et les bénéficiaires de l'action publique en recherchant la cohérence de l'action des acteurs publics au niveau national comme au niveau territorial ;
- ▶ La responsabilisation des ministres, pour chacune des politiques qu'ils conduisent comme pour la modernisation de leur administration ;
- ▶ L'association des agents publics ainsi que de leurs organisations représentatives, l'implication des agents étant une condition essentielle de la réussite de la démarche ;
- ▶ Enfin, l'information du Parlement, en application de l'article 92 de la loi de finances initiale pour 2013, qui prévoit que le Gouvernement tient le Parlement informé de l'avancement et du résultat des travaux.

Une mobilisation de tous les acteurs pour revisiter les politiques publiques et moderniser l'action publique

L'évaluation des politiques publiques

Une démarche d'une ampleur sans précédent

Le Gouvernement a engagé depuis le début de l'année 2013 une démarche d'évaluation des politiques publiques avec une ambition jamais réunie jusqu'ici :

- ▶ Le CIMAP du 18 décembre dernier a retenu 40 politiques publiques qui feront l'objet en 2013 d'un examen systématique de leurs objectifs et de leurs modalités de mise en œuvre.
- ▶ Dès le début de l'année, ce sont 27 d'entre elles, retenues pour le premier cycle, dont l'examen a effectivement commencé. L'évaluation des 13 autres commencera en avril (2^e cycle, 9 politiques) et juin (3^e cycle, 4 politiques).

D'ores et déjà, les 40 premières évaluations recouvrent un champ de dépenses publiques de l'ordre de 250 milliards d'euros, soit plus de 20 % de la dépense publique (1 120 milliards d'euros). Elles impliquent tous les ministères et ne laissent de côté aucun pan de l'action publique.

Cette démarche vise à améliorer significativement l'efficacité de la politique évaluée contribuant ainsi au redressement de nos finances publiques.

L'évaluation des interventions publiques en faveur des entreprises, par exemple, permettra de dégager des économies substantielles. À ce titre, un objectif de 1 Md€ d'économies pour 2014 et de 1 Md€ d'économies supplémentaires pour 2015 a été fixé par le Premier ministre. L'évaluation portant sur les aides à la famille doit identifier des mesures de retour à l'équilibre en 2016. Enfin, les évaluations portant sur le champ de la formation professionnelle doivent permettre d'assurer le respect de la trajectoire d'économies arrêtée dans la loi de programmation des finances publiques. Au-delà, toutes les évaluations doivent concourir au respect de nos objectifs en matière de finances publiques, tout en améliorant l'efficacité des interventions publiques.

Une démarche qui, pour la première fois, associe l'ensemble des acteurs des politiques publiques

Les évaluations associent les acteurs de la politique évaluée et particulièrement les collectivités locales, acteurs de premier plan et principaux partenaires de l'État dans la mise en œuvre de ces politiques. À ce titre, les associations d'élus participent à 18 des 27 évaluations déjà lancées. Les travaux d'évaluation placent également les bénéficiaires au cœur de la démarche. Ainsi, des consultations ont été lancées. Par exemple :

- ▶ dans le cadre de l'évaluation de la *gouvernance de la politique de la petite enfance et du soutien à la parentalité*, la consultation "Au tour des parents", a permis d'interroger 400 parents représentatifs de la diversité des familles à la fois à l'échelon national et dans quatre régions ;
- ▶ dans le cadre de l'évaluation des *dispositifs de soutien aux entreprises*, une consultation nationale en ligne a été lancée, sous la forme d'un questionnaire portant sur l'identification des besoins des en-

treprises, leur retour d'expérience sur l'efficacité et la lisibilité des appuis, ainsi que leurs propositions de réforme. Les bénéficiaires ont également la possibilité de déposer des contributions libres sur un espace en ligne dédié.

Une démarche qui respecte un calendrier strict et qui mobilise l'ensemble des ministères

Huit politiques publiques évaluées obtiennent déjà des résultats avec de premiers éléments de diagnostic : appui aux entreprises à l'international ; politique d'aide aux entreprises ; aides à la famille ; gouvernance de la politique de la petite enfance et du soutien à la parentalité ; gouvernance territoriale des politiques d'insertion et de lutte contre l'exclusion ; pilotage de l'allocation aux adultes handicapés ; maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre des monuments historiques ; politique de développement agricole (voir annexe 1).

■ **Décision n° 1** : Chaque ministre s'est engagé sur la date de présentation du diagnostic des évaluations du premier cycle dont il a la charge (voir annexe 2).

Une démarche qui a vocation à couvrir l'intégralité des politiques publiques

■ **Décision n° 2** : Comme le Gouvernement s'y est engagé, l'ensemble des politiques publiques seront évaluées d'ici 2017. Les 13 évaluations des cycles 2 et 3, prévues pour démarrer en avril et juin 2013, débiteront conformément au calendrier arrêté en décembre dernier.

■ **Décision n° 3** : Le lancement d'un quatrième cycle d'évaluation est décidé aujourd'hui. Il couvrira le second semestre. D'ores et déjà 9 politiques publiques sont retenues pour faire partie de ce nouveau cycle.

Évaluation des politiques publiques nouvelles évaluations lancées (4^e cycle)

Premier ministre	Le travail du Gouvernement : préparation des décisions et accompagnement de leur mise en œuvre
Affaires étrangères	La rationalisation du dispositif public d'expertise technique internationale
Éducation nationale	L'aide à l'insertion professionnelle des jeunes et les relations entre l'école et le monde économique
Égalité des territoires et logement	La politique en faveur de la baisse des coûts de construction
Intérieur	L'accueil et l'orientation des demandeurs d'asile
Travail, emploi, formation professionnelle, dialogue social	L'articulation entre le régime d'assurance chômage et les régimes de solidarité
Défense	L'optimisation des achats de maintenance des armées
Enseignement supérieur et recherche	L'implantation territoriale des organismes de recherche et les perspectives de mutualisation entre établissements et avec les universités
	La gestion des heures d'enseignement au regard de la carte des formations supérieures

Tous les ministres sont engagés dans la modernisation et la simplification de leur administration

Par une circulaire du 7 janvier 2013, le Premier ministre a demandé aux ministres de préparer un “programme ministériel de modernisation et de simplification” (PMMS) pour les années 2013-2015. Chaque ministre porte la responsabilité de l’élaboration du programme de son ministère pour les services et établissements placés sous son autorité. Les PMMS doivent permettre d’identifier et de conduire les réformes nécessaires au respect des schémas d’emploi et des mesures d’économies prévues dans la programmation pluriannuelle des finances publiques.

Tous les ministères ont engagé ce travail stratégique. Les PMMS sont élaborés et seront présentés dans les prochaines semaines devant les instances ministérielles de dialogue social. À titre d’exemple, le projet stratégique du ministère de l’agriculture, de l’alimentation de la forêt, appuyé sur une forte concertation pilotée par le ministre, est d’ores et déjà consultable en ligne sur www.agriculture.gouv.fr.

Les programmes ministériels de modernisation et de simplification déclinent de façon opérationnelle le projet stratégique de chaque ministère. Ils comportent deux axes :

- ▶ la **simplification des services rendus aux usagers**, qu’il s’agisse de particuliers (généralisation de la pré-plainte en ligne portée par le ministère de l’intérieur) ou d’entreprises (portail guichet-entreprises.fr, porté par la direction générale de la compétitivité, de l’industrie et des services). Cette amélioration des procédures passe largement par une stratégie numérique renforcée (feuille de route numérique du ministère des affaires étrangères intitulée “Diplomatie 2.0”) ;
- ▶ l’**amélioration de l’organisation et du fonctionnement des administrations** (restructuration des directions de soutien d’administration centrale des ministères chargés du travail, de la jeunesse et des sports, de la santé ainsi que du ministère de l’intérieur). Cette réflexion inclut également les agences et opérateurs des ministères.

■ **Décision n° 4** : Les programmes ministériels de modernisation et de simplification donneront lieu dans les prochaines semaines à une présentation devant les instances ministérielles de dialogue social. Ils feront l’objet d’un suivi régulier au sein des ministères et à l’occasion des prochains CIMAP. Ils seront actualisés annuellement.

Des chantiers ambitieux de rationalisation de la gestion publique sont engagés

Une stratégie d’achat public plus cohérente et plus efficace

Conformément aux décisions du CIMAP du 18 décembre dernier, une réforme de la politique d’achat public, dont les grandes lignes ont été présentées au conseil des ministres du 27 mars 2013, a été engagée. Le CIMAP décide en outre les mesures suivantes :

■ **Décision n° 5** : Le périmètre d’intervention du service des achats de l’État (SAE) est étendu aux opérateurs de l’État et son pilotage est renforcé. Un nouveau décret précisera les conditions, le périmètre et le rôle des différents acteurs tout en étendant les compétences du SAE. Une circulaire du Premier ministre viendra décliner opérationnellement ces dispositions. Ces textes seront publiés d’ici fin avril 2013.

Cette nouvelle politique d'achat public devra dégager **2 milliards d'euros** d'économies d'ici 2015 sur le périmètre des services de l'État et de ses établissements publics.

L'inspection générale des finances (IGF) a été missionnée pour préciser les méthodes de suivi des gains achats et des gains budgétaires. Elle fera, le cas échéant, des propositions en matière de gouvernance et de professionnalisation de la fonction "achat" des services de l'État et des établissements concernés.

Le secteur hospitalier public a également engagé une politique d'achat performante. Le programme national "Performance hospitalière pour des achats responsables" (PHARE) doit produire **910 M€ d'économies** d'ici 2014.

La sécurisation des grands investissements publics

Partie intégrante de la modernisation de l'action publique, le renforcement du pilotage de l'investissement public passe par l'élaboration, au-delà de certains seuils, d'une contre-expertise indépendante préalable à la décision de chaque ministère pour les investissements civils financés par l'État, ses établissements publics, les établissements publics de santé ou les structures de coopération sanitaire.

Sur le rapport du commissaire général à l'investissement (CGI), le Premier ministre a validé un nouveau cadre d'engagement de l'investissement public dont les modalités seront précisées par un décret d'application de la loi de programmation des finances publiques du 31 décembre 2012 qui crée cette obligation.

■ **Décision n° 6** : Les ministères, en lien avec le CGI, présenteront d'ici le prochain CIMAP, une déclinaison opérationnelle de cette procédure.

La transformation de la fonction financière de l'État

Dans le cadre du déploiement de Chorus, une profonde refonte de l'organisation de la fonction financière a été engagée dans un objectif de professionnalisation, d'amélioration de la productivité et particulièrement des **délais de paiement de l'État**.

La poursuite de la transformation de cette fonction essentielle s'appuie sur la mission confiée à l'inspection générale des finances (IGF) qui doit évaluer l'efficacité et l'efficacité de la chaîne budgétaire et comptable au regard des nouvelles organisations financières mises en place au niveau central et territorial.

■ **Décision n° 7** : Les évolutions et adaptations proposées pour généraliser les services facturiers de l'État seront présentées lors du prochain CIMAP sur la base des conclusions de la mission.

La rationalisation du paysage des agences et opérateurs de l'État

À l'occasion du CIMAP du 18 décembre dernier, le Gouvernement a engagé un plan volontariste de rationalisation des agences et opérateurs sous tutelle de l'État.

Les premiers objectifs sont d'ores et déjà atteints.

Une doctrine générale de recours aux agences, garantissant une articulation cohérente entre la stratégie de l'action publique pilotée par l'État et l'action des organismes qui contribuent à la mettre en œuvre, est adoptée.

■ **Décision n° 8** : Comme annoncé au CIMAP du 18 décembre dernier, la doctrine de recours aux agences est prête : une circulaire du Premier ministre aux ministres la formalisera dans les tout prochains jours.

Afin de limiter la création de nouvelles agences, la production d'une étude préalable à toute nouvelle création d'agence permettant d'éclairer la décision des pouvoirs publics est rendue obligatoire. Cette étude devra :

- ▶ justifier l'opportunité de création d'une nouvelle agence au regard de cette doctrine, mais également du paysage des organismes déjà existants ;
- ▶ évaluer l'impact de la création de la nouvelle agence, afin de s'assurer que les conditions nécessaires à son bon fonctionnement sont réunies, que sa soutenabilité budgétaire est assurée et que l'ensemble des conséquences de sa création a été envisagé.

En outre, une mission confiée au contrôle général économique et financier (CGEFI) est en train de "passer en revue" les organismes de petite taille (moins de 50 agents). Cette mission porte sur quelque 200 organismes. Elle doit identifier, en lien avec les ministères concernés, **des regroupements, des réorganisations ou des suppressions.** Ses conclusions sont attendues pour juin 2013.

.....
■ Décision n° 9 : Chaque ministère proposera, sur la base des conclusions de la mission, un schéma de rationalisation de ses "petits" organismes avant la fin septembre 2013.

D'ores et déjà, les ministères ont engagé des actions de rationalisation de leurs opérateurs.

La suppression ou le regroupement d'une quinzaine d'organismes sont d'ores et déjà envisagés.

Par exemple, le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie et le ministère de l'égalité des territoires et du logement créeront au 1^{er} janvier 2014 le centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (CEREMA), qui regroupera 11 structures existantes et permettra de répondre au besoin de l'État et des collectivités de disposer d'un appui scientifique et technique rénové.

Le ministère de l'artisanat, du commerce et du tourisme prévoit de réintégrer les missions de l'agence nationale des services à la personne (ANSP) au sein de son administration centrale d'ici la fin 2013.

Le rapprochement entre l'agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (ACSé) et le secrétariat général du comité interministériel des villes (SG-CIV) en lien avec les réflexions issues du rapport Wahl sur le commissariat général à l'égalité des territoires permettra un pilotage unifié de la nouvelle étape de la politique de la ville décidée lors du comité interministériel de la ville du 19 février 2013.

Dans le secteur du ministère des affaires étrangères, le groupement d'intérêt public Education numérique en Afrique sera dissous par anticipation à la date du 23 août 2013. Le déploiement des matériels pédagogiques au bénéfice des autorités éducatives des pays concernés fera l'objet d'un suivi par les postes à l'étranger.

D'autres ministères se sont engagés dans une démarche de modernisation du pilotage des opérateurs.

Ainsi, le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche expérimente en Alsace et en Lorraine une nouvelle forme de contractualisation permettant une approche globale par grand site universitaire ; la généralisation de ce dispositif devrait permettre de remplacer les quelque 150 contrats bilatéraux par établissement par 30 à 40 "contrats de site".

Ainsi encore, pour la mise en œuvre de la priorité accordée à la jeunesse, une réorganisation de la direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative, de ses opérateurs (agence du service civique et institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire) et structures associées est engagée. L'objectif est de clarifier les rôles respectifs de l'administration centrale et des opérateurs en permettant une concertation effective avec l'ensemble des acteurs de ce champ de compétences très partagé.

L'amélioration des conditions de fonctionnement de l'administration territoriale de l'État

Le Premier ministre, lors du séminaire gouvernemental du 1^{er} octobre 2012 sur la modernisation de l'action publique, a affirmé son attachement au bon fonctionnement de l'administration territoriale de l'État. Il a souhaité le lancement immédiat de travaux spécifiques pour identifier des pistes d'amélioration et répondre aux difficultés encore constatées.

Un groupe de travail interministériel sur l'administration territoriale de l'État, rassemblant des représentants des administrations centrales et des services de terrain, a formulé une **trentaine de propositions opérationnelles pour faciliter le travail quotidien des services**.

.....
■ Décision n° 10 : Ces mesures, très concrètes, sont validées et seront mises en œuvre immédiatement.

Une attente forte s'exprime par ailleurs quant à l'adéquation entre les missions et les moyens des services déconcentrés. Une attention particulière doit donc être apportée aux instructions adressées à ces services.

.....
■ Décision n° 11 : Les conséquences sur les services déconcentrés des textes législatifs et réglementaires intéressant les missions ou l'organisation des services déconcentrés, au niveau régional comme départemental, feront désormais l'objet d'une étude d'impact préalable. Sur le modèle du "test PME", un "test ATE" sera réalisé sur les instructions et circulaires à destination de ces services.

Cet objectif d'optimisation à organisation constante doit être complété par une réflexion prospective. Plusieurs évolutions se sont en effet confirmées depuis le lancement, en 2008, de la réforme de l'administration territoriale de l'État. La première concerne les attentes de nos concitoyens à l'égard de la présence de l'État dans les territoires. La deuxième porte sur le redressement des finances publiques pour atteindre l'équilibre en 2017. La troisième se concrétisera avec la nouvelle étape de décentralisation qui introduit une clarification des responsabilités entre État et collectivités territoriales.

.....
■ Décision n°12 : Le Premier ministre a confié à MM. Jean-Marc Rebière et Jean-Pierre Weiss la mission de proposer, d'ici la fin du premier semestre 2013, sur la base d'une analyse prospective à cinq ans des missions de chaque niveau de l'administration territoriale, un ou plusieurs scénarios d'organisation de l'administration territoriale de l'État pour répondre aux enjeux d'adaptation et de qualité de l'action publique dans les territoires. Cette mission consultera toutes les parties intéressées et notamment les organisations syndicales.

Une action publique plus transparente et plus simple

Poursuivre l'ouverture des données publiques à fort impact économique et démocratique

Conformément aux décisions du CIMAP de décembre, la **feuille de route du Gouvernement en matière d'ouverture et de partage des données publiques** a été rendue publique au cours du séminaire sur le numérique du 28 février 2013. Elle poursuit trois objectifs principaux : l'ouverture et le partage de nouvelles données à fort impact économique et démocratique, la création d'un "écosystème" cohérent de l'ouverture des données publiques et la mise en place d'une ouverture "par défaut", intégrée dès la conception des systèmes d'information.

De nombreux **nouveaux jeux de données** ont d'ores et déjà été partagés sur le site data.gouv.fr :

- ▶ dans le domaine de la **sécurité**, les **crimes et délits** et les faits constatés par les services de police et de gendarmerie en 2012 ;
- ▶ de nombreuses **données culturelles**, telles que la liste des mobiliers classés monument historique par région ou **les aides à la presse** ;
- ▶ dans le **champ de la santé**, des données ont été mises à jour, telles que **les honoraires des médecins libéraux** par spécialité et lieu d'exécution de janvier à octobre 2012 ou **les dépenses de santé remboursées par l'assurance maladie** par région de janvier à octobre 2012 ;
- ▶ dans le **secteur de la consommation**, les cotations des fruits et légumes par marché et par produit sont réactualisées à un rythme hebdomadaire (*voir annexe 4*).

Enfin, la **mission d'évaluation des modèles économiques** des redevances existantes a été lancée et rendra ses conclusions à la fin du mois de juin.

Au-delà de ces premiers acquis, le Gouvernement se mobilise pour concrétiser cette feuille de route :

- ▶ Les **premiers débats thématiques** ouverts (logement, santé, enseignement supérieur) permettant de créer les conditions d'une politique d'ouverture des données publiques utile aux citoyens, aux entreprises et à la modernisation de l'action publique **seront lancés au premier semestre 2013** ;
- ▶ Un **vade-mecum de l'ouverture des données publiques**, rappelant le cadre juridique et technique de la mise à disposition des données publiques, sera mis à disposition des administrations avant juin 2013 ;
- ▶ L'étude technique des modalités de l'adhésion au **"Partenariat pour une gouvernance ouverte" (Open Government Partnership)** est en cours.

Pour franchir une étape supplémentaire, le CIMAP arrête les décisions suivantes :

.....
■ **Décision n° 13** : Le Gouvernement publiera dès 2013 de nouveaux jeux de données sur data.gouv.fr dans des domaines stratégiques de l'action publique (*voir annexe 4*).

Ceci concerne notamment : la sécurité, avec la publication des zones de vigilance accrue en matière de sécurité routière ; la santé, avec la mise en ligne de données sur les permanences de soins ambulatoires et la couverture maladie universelle (CMU) et des indicateurs de qualité et de sécurité des soins ; la vie économique, notamment grâce à la publication de données produites par la Banque publique d'investissement (BPI), la direction des entreprises de la Banque de France et l'observatoire des PME ; la recherche, avec les dépenses en recherches et développement, ainsi que le nombre de chercheurs par région, dans les administrations publiques et privées ; dans le champ environnemental, les données relatives à la qualité de l'eau agrégées par l'ONEMA.

.....

■ **Décision n° 14** : Le Gouvernement prendra systématiquement en compte l'exigence de partage des données publiques dans les réformes qu'il présente.

Ainsi, le projet de loi de décentralisation et de réforme de l'action publique prévoit que les collectivités territoriales qui disposent d'un site Internet mettront les données publiques concernant leur territoire à disposition des citoyens ; l'amélioration des réseaux de transport en Île-de-France sera accompagnée de progrès de "l'information-voyageur" par l'ouverture de données de la SNCF et de la RATP ; le projet de loi sur l'enseignement supérieur et la recherche donnera un plus large accès aux données fiscales aux enseignants-chercheurs.

.....

■ **Décision n° 15** : Le Gouvernement améliorera l'accès aux données ouvertes par la création d'un catalogue national permettant de trouver l'ensemble des données publiques librement accessibles; l'élaboration d'une nouvelle version de la plateforme www.data.gouv.fr : un travail collaboratif sera conduit pour faire évoluer le site et en faire un lieu de citoyenneté et d'innovation. Le nouveau site sera opérationnel à l'automne 2013.

Alléger les normes pour renforcer la compétitivité de notre économie et l'efficacité de l'action publique

Le CIMAP du 18 décembre 2012 a lancé deux chantiers prioritaires pour simplifier les normes applicables aux entreprises et aux collectivités territoriales et arrêté 10 décisions pour simplifier les normes en vigueur et endiguer la création de nouvelles normes. Lors du lancement de la négociation du Pacte de confiance et de responsabilité avec les collectivités territoriales, le 12 mars dernier, le Premier ministre a rappelé sa détermination à agir sur ce chantier prioritaire.

À partir des propositions de la mission conduite par MM. Alain Lambert et Jean-Claude Boulard sur la lutte contre l'inflation normative, des premières propositions de la mission de M. Thierry Mandon relative aux normes applicables aux entreprises et du travail mené par le secrétariat général du Gouvernement, le **CIMAP décide d'un programme d'ensemble de simplification, fondé sur 10 nouvelles décisions, pour alléger les contraintes pesant sur la croissance et renforcer la compétitivité de notre économie.**

De nouvelles mesures pour endiguer l'inflation normative

Conformément aux décisions du CIMAP du 18 décembre dernier, le Gouvernement s'est doté, au sein du secrétariat général du Gouvernement, d'une structure de pilotage et de coordination de l'ensemble du chantier de la simplification normative.

D'ores et déjà, la généralisation des études d'impact des textes réglementaires pour garantir la qualité des normes nouvelles est en cours.

Le CIMAP du 18 décembre 2012 a décidé la mise en œuvre du "1 pour 1" : "une norme créée = une norme supprimée". En complément, il arrête les mesures suivantes :

.....

■ **Décision n° 16** : Appliquer un gel des normes : toute proposition de texte réglementaire nouveau ne sera acceptée que si elle s'accompagne d'une simplification correspondante. Ce gel, traduction du "1 pour 1", vise à bloquer l'inflation normative et à accélérer la simplification des normes existantes.

Conçu de manière positive et incitative et non pour empêcher toute action lorsque celle-ci est nécessaire, il impose qu'un ministère qui souhaite édicter un texte nouveau propose une simplification correspondante (abrogation, allègement) prioritairement dans le même champ et à l'égard des mêmes destinataires.

■ **Décision n° 17** : Faire prévaloir systématiquement les bonnes pratiques de législation

- ▶ Ne pas “sur-transposer” les directives communautaires : toute règle plus exigeante imposée par la France devra être expressément justifiée et validée. Ainsi, comme l’a souligné la mission de M. Thierry Mandon, député, sur les simplifications pour les entreprises, une directive européenne oblige à faire une évaluation environnementale avant des opérations qui peuvent avoir un impact important sur l’environnement. Pourtant, la mise en œuvre en droit français va au-delà de ces exigences en prévoyant une liste plus large de constructions qui doivent faire l’objet d’une évaluation
- ▶ Appliquer le principe de proportionnalité : dans la rédaction des lois, laisser des marges de manœuvre pour permettre une application adaptée aux situations concrètes ; les textes règlementaires et les circulaires devront également utiliser les marges de manœuvre offertes par les règles de niveau supérieur.
- ▶ Renforcer la sécurité juridique en faisant application des dates communes d’entrée en vigueur des textes règlementaires (1^{er} janvier/1^{er} juillet) et différer de deux mois au minimum les modifications de réglementation concernant les entreprises et d’un mois celles intéressant le public afin que les acteurs concernés aient le temps de s’adapter. À titre d’exemple, le ministère de l’économie et des finances a différé l’entrée en vigueur d’une modification du taux de TVA sur les services à la personne imposé par la réglementation communautaire.
- ▶ Associer les agents des services déconcentrés à l’élaboration des instructions et circulaires ministérielles afin de vérifier qu’elles sont suffisamment simples et opérationnelles (mise en place d’un test “administration territoriale de l’État” sur le modèle du “test PME”).

■ **Décision n° 18** : Renforcer les études d’impact des textes pour prendre mieux en compte l’impact financier des projets de loi sur les collectivités territoriales, l’impact des textes sur les missions ou l’organisation des services déconcentrés, l’impact des textes d’origine communautaire et la mise en œuvre du principe de proportionnalité (modalités d’application concrète des textes et marge de manœuvre laissée aux acteurs chargés de les appliquer). Les fiches d’impact seront publiées lorsque le texte fait l’objet d’une consultation en ligne.

■ **Décision n° 19** : Stabiliser la réglementation en évaluant avant de réformer

Afin que les acteurs économiques ne souffrent plus de l’instabilité normative, les réformes doivent être précédées d’une évaluation des normes existantes qui devra faire apparaître la nécessité d’une modification. Les grandes législations et leurs règlements d’application feront l’objet d’un réexamen périodique (tous les 5 ans). Ainsi, un moratoire de deux ans est décrété sur l’instauration de nouvelles normes techniques en matière de construction. Une évaluation des normes en cause est en cours. À l’issue, les normes présentant le rapport coût/efficacité le moins probant pourront être allégées ou abrogées.

Des simplifications urgentes pour alléger le droit en vigueur

À la suite du CIMAP du 18 décembre dernier, le Gouvernement élabore un programme pluriannuel de simplification normative, centré sur les principales sources de complexité pour les collectivités, les entreprises et les citoyens. Il a également engagé la préparation d’un **code des relations entre les administrations et les citoyens** pour clarifier et simplifier les procédures.

Au-delà de ces chantiers en cours, le CIMAP arrête les mesures suivantes.

■ **Décision n° 20** : Accélérer la simplification en recourant, lorsque cela est justifié, aux ordonnances. Dès la fin du mois d’avril, huit mesures immédiates en matière d’urbanisme et de construction feront l’objet d’une adoption accélérée par ordonnance, afin de lever les freins à l’aboutissement de projets de logement et de débloquer les projets de construction. Un projet de loi d’habilitation sera déposé d’ici la fin du mois d’avril 2013.

.....
■ Décision n° 21 : Des mesures concrètes pour alléger les procédures et faciliter les démarches des citoyens.

- ▶ Faciliter les délibérés à distance des organismes administratifs collégiaux, consultatifs ou décisionnels (visioconférences, échanges sur internet) ;
- ▶ Créer un droit de saisir l'administration par courriel ou télé-procédure ;
- ▶ Expérimenter la communication d'avis donnés par un organisme ou une autorité au cours de l'instruction d'une demande pour permettre au demandeur d'améliorer son projet et prévenir l'intervention d'une décision défavorable.

.....
■ Décision n° 22 : Donner suite rapidement aux propositions faites par MM. Lambert et Boulard en matière de normes applicables aux collectivités locales.

- ▶ Le rapport remis au Premier ministre par MM. Lambert et Boulard a mis en évidence une liste de normes qui nécessitent une évaluation afin de décider de l'opportunité de leur suppression ou de leur allègement. Le Gouvernement engage cette évaluation ; ses décisions seront annoncées avant la fin du mois d'avril.
- ▶ Les pouvoirs de la commission consultative d'évaluation des normes (CCEN) seront élargis pour qu'elle puisse proposer des simplifications du stock et jouer un véritable rôle de "médiateur des normes" à l'égard des collectivités territoriales. Le Gouvernement soutiendra la proposition de loi Sueur-Gourault qui a été adoptée en première lecture par le Sénat.

.....
■ Décision n° 23 : Placer la simplification au cœur du management public.

Les objectifs de simplification seront explicitement prévus par les lettres de mission des directeurs d'administration centrale et feront partie des critères de leur évaluation. La formation juridique des agents publics sera enrichie pour diffuser une culture de la simplification.

.....
■ Décision n° 24 : Simplifier grâce à l'expertise des services déconcentrés. Une consultation des services déconcentrés sera organisée afin que les chefs de service et les agents publics les plus à même de déceler les normes trop complexes puissent proposer les simplifications nécessaires.

.....
■ Décision n° 25 : Pour alléger immédiatement les contraintes, les ministres se mobiliseront pour encourager une interprétation facilitatrice du droit existant.

Les administrations déconcentrées, chargées de contrôler l'application des textes et de les mettre en œuvre par des décisions individuelles, et qui sont en première ligne face à la complexité du droit, trouvent quotidiennement les solutions pour accompagner les porteurs de projets. Comme il est souligné par le rapport de MM. Lambert et Boulard, à droit constant et sans attendre de nouvelles simplifications, les administrations peuvent utiliser les marges de manœuvre laissées par les textes dans le sens d'une facilitation et d'une accélération des projets significatifs publics et privés. Des échanges des bonnes pratiques dans l'accompagnement des projets seront organisés.

Améliorer les pratiques de consultation

Conformément aux décisions du CIMAP du 18 décembre dernier, 101 commissions administratives (soit 15 % du total) sont supprimées (voir annexe 5).

Depuis la circulaire du Premier ministre du 30 novembre 2012, la création d'un nouvel organisme consultatif est désormais subordonnée à la suppression d'un autre organisme.

Les ministères ont élaboré leur stratégie de consultation pour privilégier des modes de consultation innovants et souples avant toute décision. Sur cette base, d'ici juin 2013, le nombre de commissions consultatives devra avoir diminué au total de 25%.

Simplifier les démarches administratives des particuliers

Une **étude**, rendue publique aujourd'hui à l'occasion de ce comité et disponible sur le site modernisation.gouv.fr, **confirme la nécessité d'avoir une démarche d'écoute régulière auprès des usagers et valide la pertinence des choix du Gouvernement en la matière (voir annexe 6).**

Les mesures de simplification engagées en décembre 2012 portent leurs premiers fruits

Le détail de l'avancement des décisions est présenté en *annexe 7*. Parmi les plus significatives :

- ▶ **Pour les démarches liées au handicap, la mise en œuvre progressive du suivi en ligne des demandes des usagers s'adressant aux maisons départementales des personnes handicapées (MDPH)** permet aujourd'hui de désengorger les guichets et le canal téléphonique (2 appels reçus sur 3 concernant l'avancement des dossiers et jusqu'à 70% d'appels inaboutis). Les prochaines étapes visent à dématérialiser les procédures et à poursuivre le chantier de simplification des conditions d'attribution de la carte de stationnement.
- ▶ **Pour les jeunes, le télé-service d'inscription et de choix des options pour les élèves entrant au lycée a été expérimenté avec succès dans 9 académies en préparation de la rentrée 2012.** Il sera étendu à l'ensemble des académies volontaires pour juin 2013 pour l'entrée en lycée général et technologique.
- ▶ **Le télé-service permettant de déclarer en une seule fois le décès d'un proche auprès des principaux organismes concernés** (dont la CNAV, CNAF, MSA, Ircantec...) est aujourd'hui opérationnel sur mon.service-public.fr.
- ▶ **Le site www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr est opérationnel sur tout le territoire et permet de faciliter à la fois le dépôt de plainte et la prise de rendez-vous pour les usagers** et le travail des services de gendarmerie et de police.

Le mouvement de simplification engagé se poursuit et son ambition s'accroît avec de nouvelles mesures

.....
 ■ **Décision n° 26** : Le Gouvernement décide de nouvelles simplifications prioritaires en faveur des particuliers

Simplifications à horizon 2013

- ▶ Un site proposant une information adaptée sur **la qualité des prises en charge dans les établissements de santé à destination des usagers et de leurs représentants** sera lancé fin 2013.
- ▶ **Un plan d'amélioration des procédures à destination des communautés françaises à l'étranger** comportant notamment un dispositif de déploiement des postes de travail consulaires "hors les murs" ou encore un nouveau type de passeports "grand voyageur", sera mis en œuvre courant 2013.
- ▶ **Une rénovation des procédures relatives aux demandes de visas**, notamment un plan de facilitation de la mobilité des personnes visitant la France et participant à la vitalité de nos relations bilatérales (hommes d'affaires, étudiants, artistes, touristes), sera mise en œuvre progressivement au cours de l'année 2013.
- ▶ **Les possibilités de télé-déclaration des revenus et de paiement des impôts sont depuis 2012 étendues aux mobiles (impôt sur le revenu, prélèvements sociaux, taxe d'habitation, contribution à l'audiovisuel public, et taxes foncières).** En 2013, sont prévues de nouvelles fonctionnalités sur mobile pour permettre d'accroître la facilité d'utilisation de ces moyens (par exemple, la communication des coordonnées bancaires à l'administration fiscale). Le paiement des impôts par carte bancaire sera étendu courant 2013 pour une meilleure qualité de service.

- ▶ La relation avec les contribuables dans le cadre du contrôle fiscal sera facilitée, courant 2013, par des **échanges dématérialisés sécurisés avec les contribuables contrôlés**.

Simplifications à horizon 2014

- ▶ **Une procédure de déclaration de grossesse en ligne sera mise en place** d'ici le premier semestre 2014.
- ▶ Les jeunes appelés de la journée défense et citoyenneté (JDC) **pourront d'ici fin 2014 se connecter à une application mobile interactive d'information sur la JDC** disponible sur mon.service-public.fr.

Simplifier les démarches administratives des entreprises

La consultation des entreprises conforte la priorité fixée par le Gouvernement de réduire la complexité administrative et réglementaire

L'engagement du Gouvernement en faveur de la compétitivité des entreprises est permanent : celui-ci mobilise notamment le levier des simplifications des démarches administratives et réglementaires. Lors du premier CIMAP, une gouvernance innovante des simplifications à destination des entreprises a été installée. Aujourd'hui opérationnelle, cette méthode a déjà prouvé son efficacité : **en moins de quatre mois, d'importantes avancées sont enregistrées en faveur des entreprises (voir annexe 8)**.

Les entreprises sont associées au travail de simplification administrative

L'association des acteurs économiques aux simplifications est effective : le 10 janvier dernier, une trentaine d'organisations professionnelles ont été consultées. Cette démarche sera reconduite chaque trimestre. Le prochain rendez-vous est fixé au 12 avril 2013.

Des résultats concrets ont été atteints dès le premier trimestre 2013

Le Gouvernement a annoncé le déploiement de **sept chantiers prioritaires** dans le Pacte national pour la croissance, la compétitivité et l'emploi. Ces chantiers donnent déjà des **résultats concrets** :

- ▶ Déjà **250 000 entreprises bénéficient depuis mars 2013 du pré-remplissage de la contribution sociale de solidarité des sociétés (C3S)** et des travaux de simplification seront engagés sur dix formulaires dans l'année.
- ▶ Dans les prochains mois, **une trentaine d'entreprises pilotes pourront substituer la déclaration sociale nominative (DSN) à quatre déclarations** (attestation employeur, déclaration de mouvements de main-d'œuvre, déclaration pour le versement des indemnités journalières, formalités de radiation).
- ▶ Les propositions de simplification de Thierry Mandon en matière **d'immobilier d'entreprises** ont été remises et seront examinées dans le cadre de la préparation d'un projet de loi d'ici le début de l'été.
- ▶ **2 "tests PME" expérimentaux ont déjà été lancés** : le premier sur un texte fiscal relatif aux obligations de facturation ; le second sur un texte relatif aux indications géographiques des produits manufacturés.

Au-delà de ces 7 chantiers, et partant des attentes prioritaires des entreprises, les ministères ont identifié les chantiers qui permettront de faire baisser significativement la complexité perçue et vécue.

.....

■ **Décision n° 27 : De nouvelles actions de simplification sont décidées au bénéfice des entreprises.**

- ▶ D'importants services en ligne seront développés dans l'ensemble des administrations économiques et financières, tant dans le champ de la fiscalité des entreprises (promotion de la télé-déclaration et du télé-règlement de la TVA), que des démarches déclaratives des professionnels entre décembre 2013 et décembre 2014 (Télé@cte) ou des télé-déclarations de demandes de mises sur le marché à partir du second semestre 2014 par exemple. Un important plan d'action est lancé pour diminuer les délais de paiement de l'État à 20 jours d'ici 2017 grâce à l'optimisation des processus internes et à la dématérialisation des factures.
- ▶ Dans le domaine douanier, la mise en place du guichet unique national est accélérée et une cible de 100% de dématérialisation des documents d'ordre public liés aux opérations d'importation et d'exportation est visée.
- ▶ Le "Pacte Défense PME" est constitué de quarante actions concrètes, parmi lesquelles la meilleure prise en compte des PME dans la stratégie d'achat du ministère.
- ▶ Pour les entreprises des secteurs agricoles et alimentaires, les simplifications s'amplifieront grâce au développement de services sur téléphone mobile.
- ▶ Le programme en faveur de l'accès à la commande publique pour les PME/ETI se poursuivra en 2013/2015 avec l'ouverture de services à destination des acteurs qui n'ont pas aujourd'hui accès à la dématérialisation des procédures d'achat public. L'objectif est de créer un lieu numérique de rencontre pour ces acteurs par l'ouverture sur BOAMP.fr d'un service de dépôt d'offres et de réponses en ligne aux marchés publics (plateforme de dématérialisation des marchés publics).
- ▶ Courant 2013 sera initiée la mise en place d'une "plateforme de publicité légale des entreprises" (PPLE), en collaboration avec les greffiers des tribunaux de commerce et la presse. Ce projet vise à assurer une meilleure transparence de la vie économique en France par la mise en ligne d'un portail public donnant accès à l'ensemble de l'information légale sur les entreprises (création, modification et vie des entreprises).
- ▶ Dans le cadre des États généraux de la modernisation du droit de l'environnement, prévus à l'été 2013, il sera procédé à la dématérialisation complète de la procédure de déclaration relative aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) et à l'extension du régime d'autorisation simplifiée.

Innovier et simplifier avec les agents publics

Dès le séminaire gouvernemental du 1^{er} octobre 2012, l'association des agents publics a été mise au cœur de la méthode de modernisation de l'action publique.

Les ministères tirent d'ores et déjà, par des mesures concrètes, les enseignements des propositions formulées par les agents dans le cadre de démarches engagées depuis le début du quinquennat :

- ▶ Le ministère de l'**agriculture** a construit son projet stratégique ministériel de manière participative en associant administration et représentants du personnel lors de groupes de travail portant sur le maintien d'une expertise diversifiée et de haut niveau, l'accompagnement du changement, l'innovation et la simplification et le renforcement des partenariats.

Transformer l'action publique avec les agents

- ▶ Pour l'élaboration du livre blanc sur la défense et la sécurité nationale, le ministère de la **défense** s'est appuyé sur une plateforme d'information et de participation qui a permis de recenser près de 7 000 contributions.
- ▶ Les Assises de **l'enseignement supérieur et de la recherche** ouvertes le 15 janvier 2013 ont suscité près de 1 300 contributions écrites de la part des personnels et des acteurs concernés et ont abouti au projet de loi d'orientation présenté au conseil des ministres du 20 mars dernier.
- ▶ Au sein du ministère de **l'économie et des finances**, la direction générale des finances publiques (DGFIP) a mis en place la démarche "Simplifications" permettant aux agents des services d'identifier les simplifications portant sur des sujets pratiques, techniques, informatiques ou d'organisation : depuis octobre 2012, la DGFIP a ainsi adopté, rendu publiques et mis en œuvre 85 mesures de simplification.
- ▶ Le ministère des **sports, de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative** s'est appuyé sur ses agents pour dresser, entre septembre et décembre 2012, un inventaire des missions et des évolutions possibles en matière d'organisation de l'administration centrale et des opérateurs et structures jeunesse, ou de la réforme des CREPS.

La modernisation de l'action publique continuera à s'appuyer sur des démarches qui mobilisent la participation et l'innovation des agents.

Le 1^{er} mars dernier, le Gouvernement a ouvert une consultation en ligne auprès de tous les agents publics de l'État. Sur le site www.innover.modernisation.gouv.fr, chaque agent peut contribuer directement à la modernisation de l'action publique en déposant ses contributions sur trois sujets : rendre un meilleur service, améliorer le fonctionnement interne, simplifier les réglementations.

Après le premier mois de consultation, plus de 2 300 agents se sont inscrits, et près de 1 500 contributions ont été déposées, démontrant l'engagement des agents à participer à l'amélioration des services et du fonctionnement des administrations. Le recueil des propositions est ouvert jusqu'au 30 avril 2013.

Plusieurs actions sont déjà identifiées pour être mises en œuvre :

- ▶ simplifier les modalités d'établissement des procurations en permettant à l'utilisateur de préparer en ligne sa demande de vote par procuration ;
- ▶ développer la délivrance de titres de séjour pluriannuels pour réduire les formalités administratives liées au séjour des étrangers ;
- ▶ poursuivre la démarche d'amélioration de l'accueil des usagers permettant, sur la base d'enquêtes, de mieux répondre à leurs attentes ;
- ▶ rendre plus efficace l'instruction des autorisations d'urbanisme ;
- ▶ accélérer le rythme de dématérialisation des factures des fournisseurs de l'État.

.....
■ Décision n° 28 : Le CIMAP demande à chaque ministère d'expertiser dans les meilleurs délais les pistes de simplification proposées par les agents, dans le cadre de la consultation en ligne "Innover et simplifier avec les agents publics", pour assurer leur mise en œuvre rapide.

Cette démarche doit s'accompagner d'une consultation sur le terrain avec les agents, au sein des services déconcentrés. Cette consultation a été lancée depuis le 1^{er} mars 2013 dans les trois départements de la région Basse-Normandie (Calvados, Manche, Orne) ainsi que dans le département du Rhône. Les thèmes abordés portent sur l'amélioration du service aux usagers, la simplification des normes et la simplification des procédures.

.....
■ Décision n° 29 : À l'issue d'une phase préalable conduite dans les quatre départements "pilotes", les consultations locales dans les services déconcentrés seront déployées courant 2013 sur tout le territoire.

Renforcer le dialogue social autour de la modernisation de l'action publique

Lors du CIMAP du 18 décembre 2012, le Gouvernement s'est engagé à ouvrir une concertation avec les représentants des personnels pour définir les modalités de leur association à la modernisation de l'action publique.

Les discussions conduites depuis par la ministre de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique avec les organisations syndicales de la fonction publique ont d'ores et déjà permis d'identifier des modalités d'organisation du dialogue social envisageables, qui, tant au niveau national qu'au niveau déconcentré, permettraient d'atteindre le but poursuivi dans le respect des compétences des instances existantes, en particulier celles des comités techniques.

Au niveau national

Au-delà du dialogue initié dans le cadre des comités techniques ministériels par chaque ministre sur les démarches de modernisation, qu'il convient de conforter, la concertation doit également être développée au plan interministériel.

.....
■ Décision n° 30 : Le Gouvernement propose aux organisations représentatives des fonctionnaires d'organiser cette concertation, au niveau national, dans le cadre du conseil commun de la fonction publique (CCFP) et du conseil supérieur de la fonction publique de l'État (CSFPE).

Il est proposé aux organisations syndicales et aux représentants des employeurs des versants territorial et hospitalier de la fonction publique de créer une formation spécialisée du CCFP dédiée à l'examen et à la discussion des enjeux de l'action publique communs aux trois versants de la fonction publique. Elle se réunira au moins 2 fois par an et pour la première fois dès l'automne 2013.

De la même façon, les sujets propres à l'administration de l'État en matière de modernisation de l'action publique et en particulier à son administration territoriale, pourraient être débattus au sein du CSFPE, dans le cadre d'une formation spécialisée dédiée. Si les organisations syndicales représentées au CSFPE en étaient d'accord, cette instance pourrait être créée avant l'été.

Au niveau déconcentré

La modernisation de l'action publique a vocation à se déployer au niveau territorial. Il convient donc de concevoir, comme ce sera le cas au niveau national, un cadre spécifique de concertation déconcentré entre employeurs publics et représentants des personnels. Ce cadre devra être formalisé et organisé à l'identique sur l'ensemble du territoire, sur des bases transparentes et juridiquement incontestables.

Il sera proposé aux organisations syndicales et aux employeurs des versants territorial et hospitalier de la fonction publique de réfléchir à la création d'une instance de concertation au niveau de chaque circonscription régionale.

L'agenda social conduit depuis l'été 2012 participe à la modernisation de l'action publique

La grande conférence sociale des 9 et 10 juillet 2012 a fixé pour la fonction publique une feuille de route articulée autour de trois axes principaux : l'amélioration du dialogue social, l'exemplarité des employeurs publics et les parcours professionnels, les carrières et les rémunérations.

L'agenda social conduit depuis septembre dans le cadre de ces orientations, au rythme de deux réunions par semaine en moyenne, a permis de construire un dialogue nourri avec les organisations syndicales qui, en lui-même, concourt à la modernisation de l'action publique.

La qualité et l'ampleur du champ couvert par la concertation ont d'ores et déjà permis d'aboutir à la signature, le 8 mars 2013, d'un accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans la fonction publique, accord signé à l'unanimité des participants, ce qui constitue une première dans l'histoire de la fonction publique.

Les questions relatives aux conditions de travail font l'objet d'une concertation en cours, qui pourra aboutir, dans les prochaines semaines, à un premier accord sur la qualité de vie au travail traitant de la prévention des risques psycho-sociaux, de la médecine de prévention et des moyens des comités d'hygiène et de sécurité.

La rénovation des pratiques d'encadrement, ainsi que la formation professionnelle, font également partie des thématiques de travail engagées, essentielles pour favoriser l'exemplarité des employeurs publics et la modernisation de la fonction publique.

Enfin, les parcours professionnels, les carrières et les rémunérations ont fait l'objet d'une phase de bilan et d'analyse approfondie, pour ouvrir sur la perspective d'une négociation globale engageant à la fois une profonde rénovation de la gestion des ressources humaines, et l'amélioration des parcours professionnels des agents.



PREMIER MINISTRE

Comité interministériel pour la modernisation de l'action publique

ANNEXES du relevé de décisions

- 1 – L'évaluation des politiques publiques - Synthèse
- 2 – Planning des évaluations du 1^{er} cycle
- 3 – Les programmes ministériels de modernisation et de simplification (PMMS)
- 4 – Jeux de données mis en ligne depuis le dernier CIMAP
- 5 – Liste des commissions consultatives supprimées et fusionnées
- 6 – Étude événements de vie 2012 - Synthèse des résultats
- 7 – Simplifier les démarches administratives pour les particuliers
- 8 – Simplifier les démarches administratives pour les entreprises

Contact

Service de presse
de Matignon
57, rue de Varenne
75007 Paris
Tél. : 01 42 75 50 78/79
Voir dossier complet sur
www.gouvernement.fr



L'évaluation des politiques publiques

Synthèse

Le premier cycle d'évaluation de politiques publiques décidé par le CIMAP du 18 décembre 2012 est en cours de réalisation.

Pour assurer l'**ancrage de la démarche** dans les services concernés, la responsabilité des évaluations est confiée aux ministres qui impliquent leurs services dans la coordination des travaux. Les travaux concrets d'évaluation sont réalisés par des équipes extérieures : corps d'inspection, universitaires, personnalités qualifiées...

Ces évaluations sont conduites dans des **délais variant de 3 à 6 mois** et directement orientées sur des scénarios de transformation qu'il appartient aux équipes d'évaluation de documenter afin d'éclairer la décision publique.

Si l'exercice d'évaluation se place dans le contexte du respect de la trajectoire budgétaire, tous les sujets examinés ne présentent pas d'enjeu budgétaire immédiat : il peut s'agir d'améliorer l'efficacité à coût constant, ou de préserver les objectifs prioritaires dans le contexte du retour à l'équilibre des finances publiques.

Dans tous les cas, c'est **l'action publique dans son ensemble** qui est évaluée, d'où l'importance de la participation des parties prenantes à la démarche.

Une démarche concertée qui associe l'ensemble des acteurs de la politique

L'étape actuellement en cours est celle du diagnostic qui associe les principales parties prenantes à la politique ; celles-ci sont notamment représentées dans les comités de pilotage présidés par les ministres. En particulier les collectivités locales font partie de 18 comités. Au-delà de ces instances, les acteurs de terrain sont consultés lors des déplacements et auditions des évaluateurs.

Ce diagnostic partagé, qui éclaire sur la pertinence des moyens au regard de leur impact concret, ou sur l'efficacité de l'articulation des actions entre tous les acteurs impliqués, permet de **rénover en profondeur** la politique évaluée comme l'illustrent les exemples ci après.

S'agissant des **aides aux entreprises**, auxquelles participent toutes les collectivités locales (6 Mds € en 2012 de dépenses d'investissement et de fonctionnement en faveur de "l'action économique", pour un total de 46 Mds € examiné par la mission), le constat partagé est celui d'une multiplicité croissante des aides, facteur d'éparpillement et d'empilement. Cet ensemble manque de lisibilité pour les entreprises et d'efficacité. La mission d'évaluation présente à intervalles réguliers l'avancement de ses réflexions au groupe de travail du conseil national de l'industrie (CNI) au sein duquel sont représentés les organisations professionnelles, les représentants des syndicats, des chefs d'entreprises, l'administration et des personnalités qualifiées. À ce stade, la mission d'évaluation achève la cartographie des interventions de l'État et des collectivités locales afin de procéder, dans un second temps, à l'évaluation de leur efficacité.

Le diagnostic sur **l'appui à l'internationalisation de l'économie française** met aussi en exergue le manque de lisibilité tant pour les entreprises françaises que pour les communautés d'affaires étrangères. L'analyse de l'érosion des parts de marché de la France (en 10 ans la France a perdu 35% de sa part de marché mondial) révèle par ailleurs que nos concurrents sont pour l'essentiel les pays les plus proches, partageant le même taux de change et peu ou prou les mêmes normes sociales et environnementales, et non pas les pays émergents à bas coût. Les leviers les plus efficaces pour le soutien à l'exportation sont l'aide à l'exploitation de nouveaux marchés.

Le diagnostic relatif à la **gouvernance de la petite enfance et du soutien à la parentalité** a également été partagé avec les collectivités locales ainsi que les associations, le haut conseil de la famille (HCF) et la caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) notamment. Il fait ressortir le besoin d'un partenariat renforcé à l'échelle des territoires afin d'établir entre tous les acteurs une cartographie des services existants et des besoins ; l'offre de service manque de lisibilité et de ce fait n'assure pas partout les besoins prioritaires. Partant de ce diagnostic, l'évaluation se poursuit pour définir les modalités de schémas territoriaux répondant à l'objectif d'équité et d'efficacité.

L'évaluation de la réforme de la **maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre des monuments historiques** associe des collectivités locales, des architectes, des entreprises (groupement des entreprises des monuments historiques), des propriétaires privés (demeure historique) et des établissements publics du ministère de la culture. Le diagnostic partagé est celui d'une hétérogénéité et d'un besoin d'assistance à la maîtrise d'ouvrage pour les petites communes et les propriétaires privés qui peuvent être découragés face à une opération complexe de la restauration des monuments historiques. Il met aussi en exergue le désengagement de certains co-financeurs qui fragilise la programmation des travaux, l'éparpillement de la documentation et la difficulté pour les autres maîtres d'ouvrage que l'État à évaluer les qualifications des entreprises de restauration nécessaires à l'opération projetée. À partir de ce diagnostic, des pistes de réforme sont d'ores et déjà envisagées.

L'évaluation du pilotage de **l'allocation adultes handicapés (AAH)** associe des représentants d'associations (désignées par le conseil national consultatif des personnes handicapées) et d'organismes partenaires de la politique du handicap. Les premiers éléments de diagnostic attestent d'importantes disparités départementales. Les évaluateurs examinent les pratiques au travers de dossiers concrets (400 dossiers échantillonnés) afin d'expliquer ces disparités.

De nombreuses disparités départementales sont également relevées s'agissant de la **scolarisation des élèves handicapés** ; le diagnostic révèle au plan qualitatif une double problématique : la cohérence entre les prescriptions et les moyens mis en œuvre doit être renforcée, et il apparaît nécessaire de s'assurer que les dispositifs répondent bien aux besoins des élèves.

S'agissant de **l'architecture et ciblage des aides à la famille**, le diagnostic sur la situation financière de la branche famille à horizon 2025 établit l'inadaptation structurelle entre le niveau de dépenses et celui des ressources de la protection sociale. Il a été débattu au sein du Haut conseil de la famille et sera rendu public prochainement (sur le site <http://www.hcf-famille/fr/>) ; les suites à y donner seront examinées dans le cadre de ce haut conseil les 28 mars et 4 avril prochain. L'enjeu de cette évaluation est de remédier au déficit structurel tout en assurant une plus grande efficacité et une plus grande équité du système d'aide.

Une démarche orientée vers l'utilisateur et le bénéficiaire

Les travaux d'évaluation mettent les bénéficiaires au cœur de la démarche. À ce titre des consultations ont été lancées dont des exemples sont donnés ci après.

Dans le cadre de l'évaluation de la **gouvernance de la politique de la petite enfance et du soutien à la parentalité**, la consultation "Au tour des parents", a permis d'interroger 400 parents représentatifs de la diversité des familles, à la fois à l'échelon national et dans quatre régions entre octobre 2012 et février 2013.

Pour évaluer les dispositifs **d'aide aux entreprises**, une consultation nationale des entreprises a été lancée, sous la forme d'un questionnaire en ligne orienté vers l'identification de leurs besoins, leur retour d'expérience sur l'efficacité et la lisibilité des appuis, ainsi que vers des propositions de réforme. Les bénéficiaires ont également la possibilité de déposer des contributions libres sur un espace en ligne dédié.

S'agissant de l'appui à **l'internationalisation de l'économie française**, les entreprises sont consultées *via* des enquêtes quantitatives et qualitatives. Des ateliers de travail sont également organisés ainsi qu'une consultation en ligne.

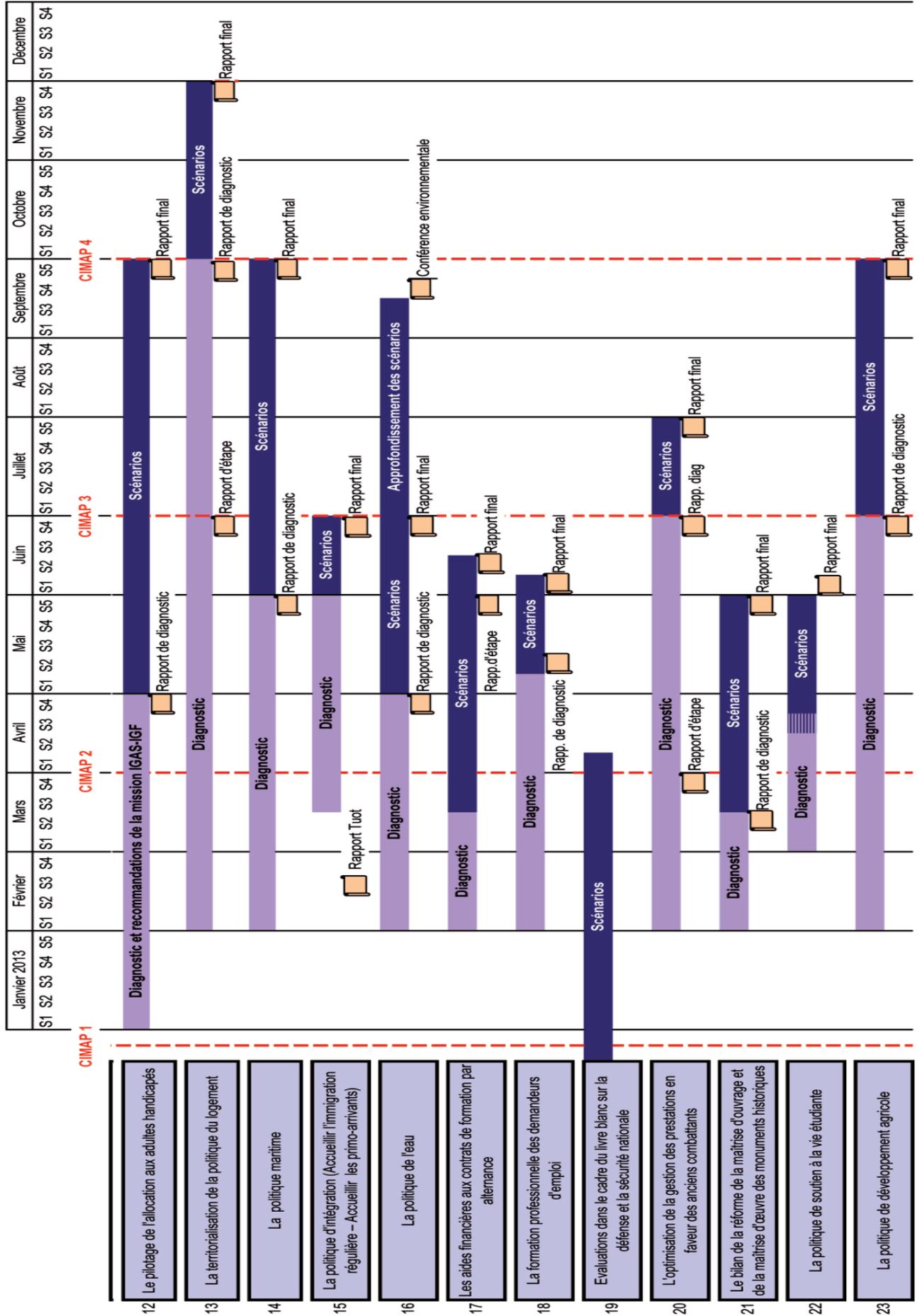
L'évaluation de la **politique de développement agricole** qui est conduite avec les représentants de la profession donne aussi lieu à une enquête *via* internet auprès d'un panel de 600 agriculteurs. Des enquêtes complémentaires seront menées dans 2 ou 3 régions, comportant des entretiens avec des agriculteurs pour aborder de manière concrète leurs attentes, leurs pratiques et leurs analyses des changements.

Après une analyse des nombreux travaux sur les **politiques d'insertion et de lutte contre l'exclusion**, les évaluateurs de la gouvernance de ces politiques vont se rendre dans 4 régions et départements de taille différente pour rencontrer des professionnels de l'action sociale, des partenaires associatifs et des usagers.

Une démarche qui améliore l'efficacité de la politique évaluée respectant la trajectoire de redressement de nos finances publiques

L'évaluation des interventions publiques en faveur des entreprises permettra de dégager des gains budgétaires. À ce titre, un objectif budgétaire de 1 Md€ d'économies pour 2014 et de 1 Md€ d'économies supplémentaires pour 2015 a été fixé à la mission d'évaluation par le Premier ministre. Par ailleurs, du fait du déficit persistant de la branche famille, l'évaluation portant sur les aides à la famille doit identifier des mesures de retour à l'équilibre. Enfin les évaluations portant sur la formation professionnelle doivent permettre d'assurer le respect de la trajectoire d'économie arrêtée dans la loi de programmation des finances publiques.

Planning des évaluations du 1er cycle



Les programmes ministériels de modernisation et de simplification (PMMS)

La rédaction par chaque ministère de son programme de modernisation et de simplification répond à une commande du Premier ministre en date du 7 janvier 2013

Par sa circulaire du 7 janvier 2013, le Premier ministre engageait les ministres à “établir, en vue du prochain CIMAP, un “programme ministériel de modernisation et simplification” des services et des agences et opérateurs relevant de leur périmètre sur la période 2013-2015”.

Les programmes ainsi définis et élaborés par tous les ministères prennent appui sur les engagements pris par les ministres lors du séminaire gouvernemental du 1^{er} octobre 2012 et confirmés à l'occasion du premier CIMAP du 18 décembre 2012.

À titre d'exemple, le PMMS du **ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt**, consiste en la déclinaison opérationnelle d'un projet stratégique ministériel, élaboré à l'initiative du ministre dans une démarche de concertation avec les agents et usagers du ministère.

Ce projet stratégique, mis en forme et distribué à toutes les parties prenantes concernées, constitue le socle concerté de toutes les propositions émises par le ministère dans son PMMS.

L'ambition de ces PMMS, rappelée par le Premier ministre, est également de “permettre d'identifier et de conduire les réformes nécessaires au respect de la trajectoire de redressement des finances publiques”.

Le premier volet des PMMS vise l'amélioration des services rendus aux citoyens et aux usagers

Cette simplification s'appuie sur deux leviers principaux.

Simplification des normes et des processus

La simplification des normes existantes et la rationalisation de la production des futures normes sont des chantiers ambitieux qui répondent au double impératif de clarification de l'action de l'État vis-à-vis des citoyens et de simplification des procédures applicables aux administrations qui produisent et appliquent ces normes.

À ce titre, il a été demandé à tous les ministères, dans le cadre de l'élaboration de leurs PMMS, de prendre part à une démarche de grande ampleur visant à alléger et simplifier les normes.

En réponse à cet objectif, le **ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie** a lancé des "États généraux de la modernisation du droit de l'environnement", visant à simplifier le droit de l'environnement, tout en maintenant un niveau élevé de protection de l'environnement.

Par ailleurs, ce ministère prévoit qu'un test sera mené pour mesurer l'impact des nouvelles réglementations sur les petites et moyennes entreprises et les très petites entreprises.

Le **ministère de l'égalité des territoires et du logement** a quant à lui programmé un chantier de simplification des procédures applicables à l'immobilier d'entreprise en vue d'accroître la compétitivité. Le Premier ministre a adressé, le 15 février dernier, une lettre de mission au député de l'Essonne Thierry MANDON. Il lui demande de formuler des propositions pour la mise au point d'une stratégie d'accélération et d'allègement des procédures intéressant les entreprises, notamment sur l'immobilier d'entreprise. Une première phase doit permettre d'établir le diagnostic des difficultés rencontrées par les entreprises dans la réalisation de leurs projets immobiliers et le parangonnage des expériences internationales en matière de simplification pour les entreprises. L'objectif est de dresser la liste des options possibles pour accélérer la réalisation des projets et de définir des indicateurs pour vérifier de manière régulière la fluidification des procédures.

Simplification des démarches destinées aux usagers (particuliers et entreprises)

La simplification de la relation des citoyens aux administrations est un levier majeur de modernisation de l'action publique. Elle passe par une attention à l'accueil physique, une simplification des procédures, formulaires ou démarches, mais également par un travail de dématérialisation des services aux usagers, permettant une meilleure accessibilité pour tous à ces services.

Le CIMAP du 18 décembre 2012 avait annoncé le lancement d'un certain nombre de mesures de simplifications pour lesquelles tous les ministères étaient impliqués. L'annexe correspondante du présent document dresse un état des lieux complet des travaux engagés à ce titre.

On soulignera ici à titre d'exemple l'appropriation des sujets de simplification dans plusieurs PMMS, qui traduisent des décisions du premiers CIMAP, et en proposent également de nouvelles.

Entreprises

Le **ministère de l'agriculture** a engagé un grand nombre de mesures de simplification à destination des entreprises agricoles qui constituent l'un de ses « publics » (réduction du nombre de champs des formulaires, rationalisation et réduction du nombre de pièces jointes, développement de nombreux télé services, ...).

Le PACTE Défense PME, annoncé par le **ministre de la défense** le 27 novembre 2012, s'attache à mettre en place une stratégie globale en faveur des petites et moyennes entreprises (PME) et des entreprises de taille intermédiaire (ETI) situées dans le champ économique du ministère de la défense. Une large part des quarante mesures de ce document vise à faciliter l'accès des petites et moyennes entreprises à la commande publique ainsi qu'aux marchés étrangers et d'une façon générale à l'ensemble des dispositifs proposés par le ministère visant à favoriser le développement de ces entreprises. Plusieurs actions du PACTE sont d'ores et déjà en cours de mise en œuvre. En outre, une instruction ministérielle a été signée le 21 mars 2013 et est applicable dès sa publication. Par ailleurs, l'évolution récente de la réglementation européenne et française en matière de contrôle des exportations de matériel de guerre fournit l'occasion de simplifier et dématérialiser le traitement administratif des autorisations d'exportation notamment au travers de la mise en œuvre de l'application SIGALE.

Dans le cadre de la simplification des processus supports au sein des directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE), **les ministères économiques et financiers en lien avec le ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social** proposent de déployer une réingénierie des procédures sur l'ensemble du territoire au cours de l'année 2013. Il s'agit d'analyser les modalités d'exercice des missions en vue de simplifier les démarches pour les usagers et d'améliorer les conditions de vie des agents (allègement des tâches). Cette démarche participative, expérimentée par trois régions, a déjà permis d'identifier de nombreuses pistes de simplifications.

Pour l'amélioration de la qualité de la norme et de la sécurité juridique de ses destinataires, l'ensemble des directions des **ministères économiques et financiers** s'engagent résolument dans la démarche d'évaluation préalable des projets de texte, en particulier la démarche dite du "test-PME" ; cet outil vise à évaluer les conséquences et à recueillir les propositions d'alternatives possibles à des nouvelles mesures réglementaires ou législatives particulièrement complexes et "à fort impact" pour les très petites entreprises (TPE), PME et ETI. Les directions s'engageront également dans la mise en œuvre du dispositif dit des "dates communes d'entrée en vigueur" s'agissant des textes concernant les entreprises (intégration, chaque fois que c'est possible, d'un différé d'entrée en vigueur d'au moins deux mois à compter de la publication des textes pour aider les entreprises à se préparer à leur mise en œuvre) et préférence donnée pour l'entrée en vigueur à l'une des quatre dates communes d'entrée en vigueur de référence pour l'ensemble du Gouvernement (1^{er} janvier, 1^{er} avril, 1^{er} juillet, 1^{er} octobre).

Particuliers

Le **ministère de l'intérieur** programme un grand nombre de simplifications tournées vers le grand public visant à améliorer l'accueil de ses usagers : il propose un effort accru en matière d'accueil des usagers (téléphonique, physique ou via internet) dont le niveau de qualité sera désormais certifié dans toutes les préfectures et sous-préfectures (label Qualipref) à horizon de la mi-2013.

L'écoute des usagers est également assurée par divers dispositifs, notamment des enquêtes de satisfaction. La création de comités d'usagers intégrés dans le dispositif "Marianne", la saisine directe de l'IGPN par les citoyens, la création de référents police/population dans les ZSP, et la mesure de la satisfaction des élus par la gendarmerie contribueront à perfectionner cette écoute.

Le **ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche** a engagé un chantier de simplification des intitulés des 3 600 licences et des plus de 8 000 masters actuels, qui visera à faire correspondre ces intitulés, pour la licence à des champs disciplinaires immédiatement lisibles, et à des métiers pour le master. Ce chantier permettra de diviser par dix le nombre d'intitulés, en s'appuyant sur une nomenclature nationale qui fait aujourd'hui défaut.

Le **ministère des affaires étrangères** met en place, à l'initiative de sa direction des Français à l'étranger et de l'administration consulaire (DFAE) un programme d'amélioration et de modernisation de l'administration consulaire (PAMAC). Ce programme répond aux objectifs d'amélioration de la qualité de service aux usagers, de simplification et d'allègement des tâches pour les agents et d'adaptation du réseau consulaire et de ses attributions à la transition numérique, dans un contexte général de croissance continue des communautés françaises à l'étranger.

Les axes d'amélioration du PAMAC s'articulent autour de 5 objectifs stratégiques :

- adapter la carte du réseau consulaire aux besoins;
- moduler les services offerts selon les populations d'usagers et les zones géographiques ;
- poursuivre la réorganisation du travail en optimisant la préparation et l'exécution des tâches ;
- développer la télé-administration, l'informatisation et la dématérialisation ;
- réaménager les règles de tarification adaptées aux prestations rendues à l'utilisateur.

Les services du **Premier ministre** proposent, en liaison avec les ministères concernés, la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration de la fonction transverse d'accueil au sein des directions départementales interministérielles (DDI). Prenant en compte les initiatives locales, cette démarche est notamment basée sur la réingénierie des processus d'accueil avec une participation active des agents à la réalisation des travaux, garantissant ainsi des solutions adaptées aux spécificités territoriales tant dans le domaine de l'accueil physique (signalétique, etc.) que téléphonique ou dématérialisé. La démarche entreprise, centrée sur l'utilisateur prévoit également la mise en place d'un référentiel qualité (adaptation locale des chartes Marianne ou Qualipref par exemple) afin de faciliter l'accès au service et garantir le meilleur niveau de délivrance de ce dernier (information, relation, délai, réclamation, etc.).

Le **ministère de l'éducation nationale** mettra à la disposition des parents d'élèves de nouveaux services leur permettant de suivre la scolarité de leurs enfants au quotidien (téléservices scolarité) et d'effectuer en ligne des démarches administratives. L'objectif est de fluidifier la communication avec les élèves et leurs parents, sans contraintes d'horaires. Il est aussi de fiabiliser les données administratives des élèves et de leurs responsables légaux, les données saisies par les parents étant directement injectées dans le système d'information des établissements scolaires. La dématérialisation des opérations d'inscription et l'expression des souhaits d'enseignements pour la prochaine rentrée permettent également aux services et aux établissements d'optimiser les places vacantes avant la rentrée.

À travers le développement du recensement en ligne, le **ministère de la défense**, en partenariat avec le SGMAP et les collectivités territoriales, participe au déploiement d'un télé service qui permet aux citoyens de plus de 16 ans de réaliser en ligne la démarche de recensement citoyen obligatoire, qui concerne environ 800 000 jeunes par an. Le e-recensement facilite tant les démarches des usagers que le traitement des dossiers par les collectivités territoriales.

Le **ministère de la culture** s'est engagé dans un projet relatif à la simplification des processus d'instruction des demandes de subventions en direction régionale des affaires culturelles (DRAC). Plus de 450 agents ont d'ores et déjà été sollicités dans le cadre de ce projet. 350 dysfonctionnements ont été identifiés et près de 550 actions correctives en ont découlé, permettant aux services de converger vers seulement 4 circuits types de traitement des 80 dispositifs de subventions. Le déploiement du projet "subventions" dans l'ensemble des DRAC sera terminé en juin 2013, permettant de réduire de manière significative les délais de traitement, et d'apporter aux usagers une réponse plus rapide et plus complète. D'ici 2014, le catalogue des subventions, désormais consultable en ligne, sera rationalisé afin d'accroître la lisibilité de la politique publique auprès des usagers et les pièces justificatives exigées pour les dossiers de subvention seront également rationalisées.

Stratégie ministérielle en faveur de la transition numérique et de la publication des données

L'outil numérique fait désormais partie du quotidien des usagers, et à ce titre, une des priorités des ministères est d'intégrer cette composante à la redéfinition de leur relation de service.

De nombreux services et démarches en ligne existent déjà, mais beaucoup reste à faire, et c'est l'ambition des propositions des ministères.

Les PMMS sont de plus l'occasion d'articuler l'ambition numérique avec des démarches de rationalisation menées au niveau interministériel, notamment sous l'égide de la direction interministérielle des services d'information et de communication (DISIC). Celle-ci a en effet conclu avec chaque ministère un "contrat de progrès" qui vise à intégrer les transformations structurantes et à fort enjeu du ministère en matière de SI dans une approche d'efficience et de gouvernance partagée.

Les PMMS s'articulent avec ces contrats de progrès en proposant divers services numériques à leurs usagers, qui sont largement détaillés dans la partie de ce document relative aux simplifications. La formalisation de la stratégie numérique ministérielle est présente dans plusieurs PMMS.

Au **ministère de l'agriculture**, de l'agroalimentaire et de la forêt, l'évolution des sites internet institutionnels du ministère sera engagée en 2013 pour assurer un alignement de leur architecture avec l'état de l'art, achever leur mise en conformité avec le référentiel d'accessibilité et parfaire l'intégration des réseaux sociaux aux sites.

Le **ministère des affaires étrangères** a procédé à la signature le 25 février 2013 de son "contrat de progrès" qui constitue la déclinaison, au niveau de ce ministère de la feuille de route interministérielle pour la période 2013-2015 de transition numérique.

Ce contrat intègre notamment la réalisation et le déploiement du portail interministériel de la correspondance diplomatique, dont la mise en œuvre sera effective mi 2014, ainsi que la modernisation des infrastructures et des méthodes de travail : la mutualisation des infrastructures des réseaux à l'étranger, l'enrichissement des fonctionnalités à distance en situation de mobilité, l'expérimentation du développement de services en mode "nuage", ainsi que la maîtrise de l'impact écologique des infrastructures informatiques.

L'usage croissant d'internet se traduira par des exigences nouvelles à l'égard de l'administration, notamment en terme d'accès en tous lieux et en tout temps à ses services. Le **ministère de l'intérieur** créera un site Internet mobile. interieur.gouv.fr permettant à tout internaute en situation de mobilité d'accéder aux contenus web des sites internet du ministère de l'intérieur (site portail, sous-sites police, gendarmerie, immigration). Dans un deuxième temps, une application mobile sera créée avec deux angles d'information personnalisés : "votre sécurité", "vos démarches" permettant notamment une géolocalisation des services de sécurité.

Le **ministère de la justice** a lancé un ambitieux programme de modernisation informatique permettant particulièrement : le partage d'informations en matière de procédure pénale entre forces de l'ordre et juridictions, l'actualisation presque instantanée du casier judiciaire, le déploiement d'une plateforme nationale d'interceptions judiciaires (PNIJ) pour permettre, dans le respect de la législation sur la protection des données personnelles, de sécuriser les écoutes judiciaires. Ces projets permettront à la fois de sécuriser différents processus, de redéployer des emplois et d'économiser des crédits.

Le **ministère de la défense** a établi une feuille de route numérique opérationnelle et pluriannuelle assise sur une véritable politique ministérielle ambitieuse à cinq ans du système d'information, arrêtée le 1^{er} février 2013 (déclinaison du volet numérique des orientations données par le Premier ministre en matière de modernisation de l'action publique, détermination des grandes orientations capacitaires et orientation résolue au service des métiers et des usagers dans une recherche constante d'efficacité et d'efficience). Opérationnelle, cette feuille de route intègre les éléments du contrat de progrès signé par le ministère avec la DISIC le 26 février 2013 et fixe les objectifs transverses de transformation sous forme de cibles à atteindre et de dispositifs à mettre en œuvre à l'échéance de 3 ans (simplification des processus métiers à appliquer en amont de l'urbanisation, mise en œuvre d'outils de travail collaboratif, valorisation du potentiel des données disponibles, rationalisation du patrimoine applicatif, création de services en ligne en complément des points de contact physique comme pour le "recensement citoyen obligatoire et universel" ou l'information pratique sur les journées "Défense et Citoyenneté" (JDC) par exemple).

Enfin, l'un des objectifs énoncés par le Premier ministre dans la circulaire du 7 janvier 2013 était un engagement de **transparence et d'ouverture des données publiques**, réaffirmé par le Gouvernement lors du séminaire numérique du 28 février dernier. Les PMMS identifient des propositions de publication des données, notamment celles permettant aux citoyens d'évaluer, de manière régulière, la qualité de la relation de service entre les usagers et les administrations.

Le **ministère de la défense** s'est par exemple engagé dans la politique d'ouverture des données publiques. Ainsi, depuis l'ouverture du site data.gouv.fr, il publie et met à jour des jeux de données publiques relevant de thématiques très diverses, aussi bien économiques et budgétaires que culturelles ou sociales. Aujourd'hui, près de 170 jeux de données sont mis en ligne.

En 2013, le ministère continuera à contribuer au processus d'ouverture des données publiques en participant à l'ensemble des initiatives conduites par la mission Etalab en application de la feuille de route du gouvernement en matière d'ouverture et de partage des données publiques. Par ailleurs, il est prévu de mettre en ligne dès 2013 un ensemble de jeux de données relatives à la journée "Défense et Citoyenneté" (JDC).

Au ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, la mise à disposition des données publiques sera poursuivie, notamment en matière d'offre de transport et de risques environnementaux.

Le second volet des PMMS vise l'amélioration de l'organisation et du fonctionnement des administrations dans le respect de la trajectoire fixée pour les finances publiques

Professionnalisation des fonctions support des ministères

La contribution de chaque ministère aux grands chantiers structurants (politique immobilière, achats, ONP) est un des objectifs affichés des PMMS.

Ce volet est plus spécifiquement abordé au titre du chapitre dédié, dans le présent document, à l'avancement des chantiers interministériels suivis ou pilotés par le SGMAP. On peut toutefois retenir certains efforts particuliers identifiés dans les PMMS de certains ministères.

Au **ministère de l'intérieur**, une rationalisation des fonctions support, à l'échelon central comme territorial, sera mise en œuvre afin de redéployer les ressources, notamment humaines, vers les missions situées au cœur des métiers, notamment la garantie de la sécurité. Les fonctions budget/achat, communication, expertise juridique, informatique et activité internationale seront substantiellement réorganisées dans le sens de la suppression des doublons, de la mutualisation interservices et de la clarification des responsabilités.

Au **ministère des affaires sociales et de la santé**, le programme national "performance hospitalière pour des achats responsables" (PHARE) vise à accompagner les hôpitaux dans la mise en place d'une démarche durable de progrès sur tous leurs achats, et ainsi de dégager des "économies intelligentes". En achetant mieux, l'objectif est de générer 910M€ de gains achats d'ici 2014 (sur crédits d'assurance maladie), 150 premiers établissements devant être accompagnés pour leur premier plan d'action d'achat en 2013 parallèlement à la création ou consolidation de groupements de commande territoriaux.

Le **ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt** prévoit quant à lui divers projets dans le cadre de la nouvelle stratégie immobilière de son administration centrale :

- la rénovation du site de Varenne, selon les orientations décidées dans le schéma directeur du site ;
- l'abandon du site de Maine et le regroupement sur le site de Barbet de Jouy en 2014 de la totalité des agents de la direction générale des politiques publiques agricole, alimentaire et des territoires ;
- la rénovation du site de Lowendal pour laquelle les premières études sont programmées en 2013 ;
- le maintien du site de Vaugirard, dans le contexte de la négociation anticipée du renouvellement du bail qui s'achève en 2015.

Le **ministère de la défense** enfin a engagé un travail spécifique afin de renforcer très notablement les démarches de simplification. L'objectif est, en liaison étroite avec le développement des systèmes d'information structurants pour la modernisation du ministère, et en s'appuyant sur des cas concrets à fort enjeu, de définir un cadre ministériel à la simplification des processus. Ces actions s'appuient en particulier sur un vivier de personnels formés à la méthode *Lean Administration*, en partenariat avec le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SG MAP). La démarche vise à permettre aux états-majors, directions et services de trouver des pistes d'amélioration facilitant leur travail et favorisant la qualité et la réactivité du service rendu, en s'attachant à supprimer notamment les points de blocage identifiés tout en contribuant également à améliorer les conditions de travail des personnels et à dégager des sources d'économie.

Le **ministère de la culture** s'attache à augmenter l'efficacité des processus financiers en identifiant des pistes de simplification internes (dématérialisation, pièces justificatives) et interministérielles. Pour y parvenir, l'ensemble des procédures financières sera formalisé afin de clarifier les rôles entre les acteurs. La documentation des procédures financières sera également actualisée et complétée, grâce notamment à l'évolution des outils et de la réglementation. Une première cartographie, effectuée entre janvier et février 2013, a fait apparaître plus de 200 procédures, qui seront harmonisées dès le mois de mai 2013 en administration centrale, avec la mise en place de l'outil "Chorus formulaires". Des pistes prioritaires ont par ailleurs été identifiées, telles que la rationalisation des circuits de gestion, l'accélération de l'acte d'achat et de paiement, la rationalisation et la déconcentration de l'organisation financière du ministère ou la simplification du dialogue de gestion. Ce travail se poursuivra jusqu'en juin 2014 pour les procédures non prioritaires.

Redéfinition du rôle, des moyens et de l'organisation des administrations centrales et déconcentrées des ministères

Les PMMS constituent les documents de référence pour le suivi de la modernisation de l'action publique dans chaque ministère. À ce titre, ils contiennent de nombreuses propositions relatives à des réorganisations des fonctions métier ou support des administrations centrales ou déconcentrées.

Ces évolutions ont vocation à répondre aux évolutions des missions de chaque ministère, ainsi qu'à une nécessaire logique de rationalisation en vue de générer des économies budgétaires permettant à chaque ministère de respecter son plafond budgétaire et son schéma d'emplois.

La définition de projets de réorganisation et leur planification dans le temps permettent en effet aux ministères d'anticiper les évolutions budgétaires.

Pour le **ministère de l'agriculture**, de l'agroalimentaire et de la forêt, la gestion de quotas laitiers par les directions départementales des territoires sera arrêtée à compter de 2015.

Les **ministères des affaires sociales et de la santé, du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, des sports, de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative** ont décidé d'engager une réorganisation de leurs fonctions support qui aboutit à la création de trois directions communes aux trois ministères : une direction des ressources humaines, une direction financière et de services généraux, une direction des systèmes d'information. Cette réorganisation permettra de capitaliser sur les avancées d'ores et déjà engrangées en matière de coopération et de mutualisation, d'améliorer la qualité des services rendus en gagnant en expertise et en efficacité (amélioration de la gestion de corps, identification d'une expertise informatique forte...), tout en préservant l'identité des cultures professionnelles des différents ministères.

Réorganisation des fonctions support du **ministère de l'intérieur** au niveau territorial : la création des secrétariats généraux à l'administration du ministère de l'Intérieur (SGAMI) fera de la zone le niveau de gestion des fonctions support non opérationnelles de la police nationale, de la gendarmerie nationale et de l'administration territoriale. En Île-de-France la création des SGAMI conduira à la fusion des SGAP de Paris et Versailles.

Dans le cadre de sa stratégie de transformation, le **ministère de l'économie et des finances** promeut une organisation territoriale de ses services pragmatique et innovante qui contribuera à la réalisation des schémas d'emplois sur la période 2013-2015. Les démarches stratégiques engagées à la direction générale des finances publiques et à la direction générale des douanes et droits indirects, qui s'achèveront à la fin du 1^{er} semestre 2013, permettront de redéfinir les principes d'organisation des réseaux, en fonction des différentes missions et après concertation avec les représentants des personnels. L'orientation générale est d'offrir un service identique sur chacun des territoires (en combinant, en fonction des besoins, l'accès physique et l'accès virtuel) tout en diversifiant les formes d'organisation territoriale des "back office", en privilégiant des organisations plus concentrées, regroupées autour de pôles de compétence et porteuses d'économies.

Au **ministère de la justice**, le regroupement sur un seul site, porte d'Aubervilliers, en 2015, des grandes directions à réseau du ministère, aujourd'hui répartie sur 3 sites distincts, sera mis à profit pour chercher des mutualisations en matière de fonctions support.

Les services du **Premier ministre** se sont également engagés dans un projet majeur de rationalisation de leurs implantations immobilières. Le programme vise le regroupement de la plupart des services du Premier ministre dans un même ensemble immobilier sur le site Ségur-Fontenoy. Cette opération doit permettre d'ici 2017, après restructuration du site, de réduire le nombre d'implantations à 18 contre 38 actuellement. L'ensemble immobilier facilitera les synergies entre services et permettra la réalisation d'économies d'échelles tout en améliorant les conditions de travail.

Pour améliorer l'efficacité de sa gestion des ressources humaines, le **ministère de la défense** poursuit un projet de mise en œuvre d'un SIRH unique pour l'ensemble de son personnel civil et militaire. Baptisé SOURCE, ce SIRH unique est développé à partir de processus RH simplifiés et harmonisés et sera raccordé à l'ONP.

Rationalisation du paysage des agences et opérateurs et rénovation du pilotage stratégique

La rationalisation du paysage des agences et opérateurs et la rénovation de leur pilotage stratégique font partie des objectifs portés par le gouvernement lors du CIMAP du 18 décembre dernier, et qui a donné lieu aux décisions 42 à 50.

Par ailleurs, la circulaire du Premier ministre du 7 janvier dernier précise que les réformes portées dans les PMMS doivent viser l'intégralité du paysage ministériel, c'est-à-dire qu'elles doivent inclure les agences et opérateurs sous leur tutelle.

À ce titre, diverses propositions évoquées précédemment (mesures de simplification, stratégie numérique, réorganisation des missions et des services, etc.) ont des impacts autant pour l'administration centrale et déconcentrée que pour les agences et opérateurs des ministères.

D'autres propositions des ministères au sein de leurs PMMS concernent toutefois plus spécifiquement des réorganisations, rapprochements, fusions de certains opérateurs et agences et méritent d'être mises en valeur.

Le **ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie et le ministère de l'égalité des territoires et du logement** annoncent la création du CEREMA, Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement, au 1^{er} janvier 2014. Ce nouveau centre regroupera les huit centres d'études techniques de l'équipement (CETE), le centre d'études techniques maritimes et fluviales (CETMEF), le centre d'études sur les réseaux des transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU) et le service d'étude sur les transports, les routes et leurs aménagements (SETRA).

Pour la mise en œuvre de la priorité jeunesse, une réorganisation de la **direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative**, de ses opérateurs (agence du service civique et institut nationale de la jeunesse et de l'éducation populaire) et des structures associées est engagée. L'objectif est de clarifier les rôles respectifs de l'administration centrale (conception et pilotage) et d'un opérateur (outil de mise en œuvre) en permettant une concertation effective avec l'ensemble des acteurs de ce champ de compétences très partagé.

Le **ministère de l'artisanat, du commerce et du tourisme, en lien avec le ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social** proposent la réintégration des missions de l'agence nationale des services à la personne (ANSP) dans l'administration centrale. Créée en 2005, l'agence a été conçue comme un levier opérationnel pour le développement du secteur des services à la personne. Ce secteur a aujourd'hui atteint une maturité suffisante pour pouvoir évoluer sans le soutien technique et opérationnel d'une agence dédiée. Dans le cadre d'une politique de réduction des dépenses de l'État, les missions pilotées par l'ANSP seront donc réintégrées au sein des services ministériels d'ici la fin 2013.

Le **ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche** met en place une nouvelle forme de contractualisation avec les établissements d'enseignement supérieur permettant une approche globale par grand site universitaire. Cette approche va renouveler le dialogue stratégique avec les universités et les écoles afin d'améliorer la coordination de l'offre de formation, de la politique de recherche et de transfert. Après une première expérimentation dès 2013 en Alsace et en Lorraine, le projet de loi d'orientation sur l'enseignement supérieur et la recherche prévoit la généralisation de ce dispositif, qui permettra, à terme, de remplacer les quelque 160 contrats bilatéraux par établissement par 30 à 40 "contrats de site".

Rénovation des conditions de gestion des ressources humaines et du dialogue social

La rénovation des conditions de gestion des ressources humaines et du dialogue social au sein de chaque département ministériel ainsi que la promotion de l'innovation et de la participation des agents publics et de leurs représentants à la modernisation du service public sont des priorités affichées de la MAP.

La circulaire du Premier ministre 7 janvier 2013 invite à ce titre les ministères à créer les conditions de cette participation et d'accompagner les changements par un dialogue social approfondi.

Plusieurs propositions émises par les ministères dans leurs PMMS, en complément du lancement généralisé de la démarche innover et simplifier avec les agents publics (*Cf. Fiche thématique*), sont à souligner.

Le **ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie** annonce la mise en place d'un système pérenne de partage des bonnes pratiques alimenté directement par les agents, dans un premier temps de ceux des directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL), puis dans un second temps de ceux d'autres services. Certaines idées innovantes pourront ensuite être reprises au sein du PMMS du ministère.

Dans le cadre de l'accompagnement de sa transformation, le **ministère de la défense** renforce le dialogue social avec le personnel civil et la concertation avec le personnel militaire.

Pour le personnel civil, ce renforcement a pour objectif de consolider la raison d'être de la concertation dont la double vocation est d'informer les agents tout en relayant leurs interrogations.

Pour la fonction militaire, il s'agit de rendre plus fluide et réactif le lien qui existe entre le ministre et les instances de concertation de la communauté militaire, et plus particulièrement le conseil supérieur de la fonction militaire (CSFM), en permettant notamment la transmission immédiate d'informations en toutes circonstances entre le ministre et les instances nationales de concertation entre les sessions semestrielles du CSFM, grâce à la création du groupe de liaison.

Enfin dans le cadre de la conduite de sa transformation RH, le ministère de la défense prévoit notamment de réduire le nombre de ses corps d'officiers exerçant des fonctions administratives.

Jeux de données mis en ligne depuis le dernier CIMAP

Services du Premier ministre

Commission pour l'indemnisation des victimes de spoliation (CIVS) :

- Statistiques mensuelles relatives à l'activité des services (nombre de dossiers enregistrés, nombre de dossiers traités, montant des indemnisations) jusqu'au mois de janvier 2013

Institut National des hautes études de la sécurité et de la justice (INHESJ) :

- Faits constatés zone police de janvier à décembre 2012
- Faits constatés zone gendarmerie de janvier à décembre 2012
- Crimes et délits enregistrés par les services de police et les unités de gendarmerie de janvier à décembre 2012

Secrétariat général des affaires européennes (SGAE) :

- Organigramme du SGAE

Ministère de la justice

- Statistiques mensuelles des personnes écrouées en aménagement de peine de janvier 2012 à janvier 2013 (mise à jour)
- Statistiques mensuelles de la population détenue et écrouée en France de janvier 2012 à janvier 2013 (mise à jour)

Ministère de l'économie et des finances

- Loi de finances 2013
- Projet de loi de finances 2013
- Liste des attributaires de marchés publics 2011

Ministère des affaires sociales et de la santé

- Statistiques mensuelles des dépenses du régime général de santé de janvier à juillet 2012 (mise à jour)
- Honoraires des médecins libéraux par spécialité et lieu d'exécution de janvier à octobre 2012 (mise à jour)
- Soins de ville par catégorie d'exécutant et lieu d'exécution de janvier à octobre 2012 (mise à jour)
- Dépenses de santé remboursées par l'assurance maladie par région de janvier à octobre 2012 (mise à jour)

Ministère de l'intérieur

- Résultats des élections sénatoriales pour 1992, 1995 et 1998
- Résultats des élections présidentielles pour 1995 (par commune, région, département, circonscriptions législatives et canton)
- Résultats des élections législatives pour 1993, 1997, 2002, 2007, 2012 (par communes, régions, départements, circonscriptions législatives, cantons et liste des élus à l'issue de l'élection)
- Résultats des élections cantonales pour 1992, 1994, 1998, 2001, 2004, 2008, 2011 (par communes, régions, départements, circonscriptions législatives, cantons et liste des élus à l'issue de l'élection)

- ▶ Résultats des référendums pour 1992, 2000 et 2005 (par communes, régions, départements, circonscriptions législatives et cantons)
- ▶ Résultats des élections régionales pour 1998 et 2004
- ▶ Résultats des élections européennes 1994, 1999 et 2004 (par commune, circonscriptions européennes, régions, départements, circonscriptions législatives et cantons)
- ▶ Fichier d'export des unités de gendarmerie accueillant du public (mise à jour)
- ▶ Données produites par la direction de l'immigration (mise à jour)

Ministère de la culture et de la communication

- ▶ Une trentaine de jeux de données sur le cinéma (fréquentation, exploitation, distribution) :
 - unités vendues et chiffre d'affaire de la vidéo physique selon le support (VHS, DVD, Blue Ray)
 - volume des programmes audiovisuels produits selon leur genre
 - unités vendues et chiffre d'affaire de la vidéo physique selon le contenu (film, hors film, opérations promotionnelles)
 - recettes à l'internationale des films de cinéma français selon la zone géographique
 - recettes en salles des films de cinéma selon leur nationalité
 - recettes à l'international des programmes audiovisuels français selon la zone géographique
 - recettes à l'international des films de cinéma français selon l'ancienneté de leur production
 - nombre d'écrans actifs par région administrative
 - liste des films ayant réalisé plus d'un million d'entrées sur une année
 - liste des 200 plus grands succès du cinéma depuis 1945 avec les entrées réalisées
 - entreprises de distribution selon le nombre de films distribués par an
- ▶ Liste des objets mobiliers protégés classés au titre des monuments historiques par région
- ▶ Liste des organismes publics culturels géolocalisés
- ▶ Aides aux quotidiens locaux à faible ressources de petites annonces en 2012
- ▶ Aide à la presse régionale en 2012
- ▶ Aides aux quotidiens nationaux à faibles ressources publicitaires en 2012
- ▶ 3^e section "développement du lectorat" du fonds stratégique pour le développement de la presse – aides 2012 attribuées
- ▶ 1^{re} section "mutation et modernisation industrielle" du fonds stratégique pour le développement de la presse- aides 2012 attribuées
- ▶ 2^e section "développements numériques" du fonds stratégique pour le développement de la presse – aides 2012 attribuées
- ▶ Liste de la galaxie des offres éditoriales de culture.fr

Ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt

- ▶ Table CIQUAL de composition nutritionnelle des aliments (mise à jour)
- ▶ Cotations de fruits et légume par marché et par produit

Ministère des sports, de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative

- ▶ Recensement des équipements sportifs (mise à jour)

Prochains jeux de données annoncés sur data.gouv.fr

Services du Premier ministre

- Statistiques de fréquentation des sites internet du gouvernement

Ministère de l'économie et des finances

- annuaire fiscal 2010

Ministère des affaires sociales et de la santé

- Liste à jour des centres Alzheimer
- Indicateur de qualité des soins (la prescription et les usages de neuroleptiques dans les centres Alzheimer)
- Base de données des médicaments et leur cycle de vie
- L'échelle nationale des coûts de traitement type pour les 900 groupes homogènes de séjour
- Données sur les permanences de soins ambulatoires
- Données sur la couverture maladie universelle (CMU)
- Indicateurs de qualité et de sécurité des soins. qualité de la tenue du dossier patient, délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation, évaluation de la douleur, dépistage des troubles nutritionnels, évaluation du risque d'escarre, tenue du dossier d'anesthésie

Ministère de l'intérieur

- Sécurité routière: zones de vigilance accrue - correspond à l'ensemble des portions de routes où la vitesse limite est inférieure à la vitesse appliquée pour ce type de route (comprend plus de 20 000 zones)

Ministère du redressement productif

- Interventions d'Oséo en cofinancement avec un niveau de détail beaucoup plus fin et avec des données antérieures à 2009
- Interventions d'Oséo en garantie et nombre d'entreprise avec un niveau de détail plus fin et avec des données antérieures à 2009
- Données produites par l'observatoire des PME (données publiques sous-jacentes au "rapport sur l'évolution des PME" et "Regards sur les PME")
- Données sous-jacentes aux "Enquêtes de conjoncture des PME"
- Données sous-jacentes aux "Enquêtes thématiques" (création d'entreprise, projet ISI, innovation et export, propriété intellectuelle, etc.)
- Données sous-jacentes aux "Synthèses sectorielles" publiées chaque année (mettre à disposition ces données des formats réutilisables car actuellement téléchargeable sur le site d'Oséo au format PDF)
- Données sous-jacentes aux "bilans du service Oséo capital PME"
- Données sous-jacentes aux tableaux de bord destinés aux ministères
- Données relatives à la Banque Publique d'Investissement (BPI)
- Données relatives au plan d'action filière par filière issu de la Conférence Nationale de l'Industrie (CNI)
- Données produites par la direction des entreprises de la Banque de France

Ministère du redressement productif – Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social

- Données relatives au système de remontée des informations des directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE)

Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie

- Données relatives à la qualité de l'eau agrégées par l'ONEMA sur la plateforme data.eaufrance.fr

Ministère de la défense

- Parcours Citoyen : la journée de défense et de citoyenneté donne lieu à l'édition d'une base de données, la plus importante du ministère avec 800 000 nouvelles entrées par an, 82 critères de recherche (résultats des tests de lecture,...) et un historique remontant à 1998

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

- Données sur le nombre d'étudiant à un niveau régional, départemental et communal
- Dépenses en recherches et développement, nombres de chercheurs par région (administration publique et privée)
- Informations sur le personnel de recherche par région

Ministère de l'artisanat, du commerce et du tourisme

- Données géocodées des hôtels classés
- Données produites par la DGCIS

Ministère de la culture et de la communication

- Métadonnées du catalogue du patrimoine culturel numérisé

Liste des commissions consultatives supprimées et fusionnées

Ministère des Affaires étrangères

Suppression

- 1 Conseil des affaires étrangères
- 2 Commission des archives diplomatiques

Suppression : 2

Ministère de l'Éducation nationale

Suppression

- 1 et 2 Commission nationale du diplôme élémentaire de langue française et du diplôme approfondi de langue française (et son comité d'orientation pédagogique)
- 3 Commission préparatoire à l'affectation des élèves à Mayotte
- 4 Commission préparatoire à l'affectation des élèves en Nouvelle Calédonie
- 5 Commission préparatoire à l'affectation des élèves à Wallis-et-Futuna
- 6 Commission préparatoire à l'affectation des élèves à St Pierre-et-Miquelon
- 7 Conseil de perfectionnement institué auprès de chaque CIO
- 8 Conseil territorial de l'éducation

Suppression : 8 (10)

Ministère de la Justice

Suppression

- 1 Comité de gouvernance des systèmes d'information du ministère de la justice
- 2 Commission consultative des archives audiovisuelles de la justice

Suppression : 2 (12)

Ministère de l'Économie et des Finances

Suppression

- 1 Comité de suivi du dispositif de financement de l'économie française
- 2 Comités consultatifs placés auprès des ministres responsables d'une grande catégorie de ressources
- 3 Comité des investissements à caractère économique et social
- 4 Commission relative à la procédure de dation de blocs de titres de sociétés cotées destinés à financer un projet de recherche
- 5 Commission consultative chargée de donner son avis en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles (à la DG INSEE)
- 6 Conseil d'orientation des finances publiques

- 7 Conseil des études de l'École nationale du Trésor public (École nationale des finances publiques)
- 8 Commission consultative des marchés publics
- 9 Commission permanente des affaires économiques de défense
- 10 Comité d'orientation de l'Agence du patrimoine immatériel de l'État
- 11 Commission consultative relative à la réception des betteraves dans les sucreries et distilleries

Suppression : 11 (23)

Ministère des Affaires sociales et de la Santé

Suppression

- 1 comité de lutte contre la grippe
- 2 comité national de suivi du plan pour préserver l'efficacité des antibiotiques
- 3 comité national de l'urgence médico-psychologique
- 4 comité national de suivi des mesures nationales pour la radiothérapie
- 5 comité national des registres
- 6 comité d'évaluation de la mise en œuvre des dispositions relatives à la modernisation des établissements de santé de la loi n° 2010-114 du 3 février 2010
- 7 commission addictions
- 8 commission du contrôle de qualité des analyses de biologie médicale commission addictions
- 9 haut conseil interministériel de la comptabilité des organismes de sécurité sociale
- 10 commission nationale de l'échographie obstétricale et fœtale
- 11 comité de suivi du plan national d'amélioration de la prise en charge de la douleur 2006-2010
- 12 comité national de suivi et de prospective du plan national de lutte contre les hépatites B et C 2009-2012

Suppression : 12 (35)

Ministère de l'Égalité des Territoires et du Logement

Suppression

- 1 Commission nationale des résidences hôtelières à vocation sociale

Suppression : 1 (36)

Ministère de l'Intérieur

Suppression

- 1 Comité de pilotage pour la prévention du risque routier professionnel
- 2 Commission des matériels, des équipements et de technologie de l'information et de communication de sécurité civile
- 3 Conseil de l'équipement et de la logistique
- 4 Conseil supérieur de la police technique et scientifique
- 5 Observatoire national des emplois, des activités et des formations des sapeurs-pompiers

Suppression : 5 (41)

Ministère du Redressement productif

Suppression

- 1 Comité de répartition des matières premières et produits industriels

Suppression : 1 (42)

Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie

Suppression

Écologie, développement durable et énergie

- 1 Commission consultative supérieure
- 2 Commission consultative des inventions
- 3 Commission d'examen du plan national d'affectation des quotas d'émission de gaz à effet de serre
- 4 Commission de recours contre les décisions relatives aux quotas d'émission de gaz à effet de serre
- 5 Conseil scientifique et technique du service central d'hydrométéorologie et d'appui à la prévision des inondations
- 6 Observatoire de l'énergie
- 7 Observatoire national de la faune sauvage et de ses habitats
- 8 Commission spécialisée de terminologie et de néologie de l'environnement

Transports, mer et pêche

- 1 Commission supérieure du crédit maritime mutuel
- 2 Conseil supérieur d'orientation des politiques halieutique, aquacole et halio-alimentaire

Suppression (et fusion) : 11 (53)

Fusion

Conseil d'orientation du service central d'hydrométéorologie et d'appui à la prévision des inondations (SCHAPI) et Conseil scientifique et technique du SCHAPI

Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social

Suppression

- 1 Comité de liaison des comités de bassin d'emploi

Suppression (et fusion) : 2 (55)

Fusion

- Conseil national de l'emploi
- Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie

Ministère de la Défense

Suppression

- 1 Commission des bonifications
- 2 Conseil économique de la défense
- 3 Conseil scientifique du service de santé des armées
- 4 Conseil de la recherche du service de santé des armées
- 5 Commission consultative nationale pour l'habilitation des associations d'anciens combattants et victimes de guerre à ester en justice
- 6 Commission centrale relative aux bonifications et avantages de carrière des fonctionnaires ayant accompli des services de la résistance
- 7 Commission consultative défense-météorologie
- 8 Commission d'experts (anciens combattants d'Afrique française du Nord)

Suppression (et fusion) : 10 (65)

Fusion

Fusion :

- comité scientifique de l'océanographie militaire
 - du comité directeur de l'océanographie militaire
- Fusion :
- commission interministérielle des demandes de classement des matériels de guerre, armes et munitions
 - comité de règlement des contestations en douane

Ministère de la Culture et de la Communication

Suppression

- 1 Commission nationale de validation des études, expériences professionnelles ou acquis personnels (architecture et patrimoine)
- 2 Conseil ministériel des études
- 3 Conseil scientifique de la recherche et des études à la délégation aux arts plastiques
- 4 Commission des acquisitions du musée des civilisations de l'Europe et de la Méditerranée [quand le musée sera transformé en établissement public (en 2013)]

Suppression et fusion : 15 (80)

Fusion

Rattachement au centre national des arts plastiques de :

- Comité consultatif des prêts et dépôts d'œuvres et d'objets d'art inscrits sur l'inventaire du fonds national d'art contemporain
- commission consultative de la création artistique (chargée de donner un avis sur les propositions d'achat d'œuvres d'artistes contemporains dans le domaine des arts plastiques)
- commission consultative de la création artistique compétente en matière d'arts décoratifs et de métiers d'art
- commission consultative de la création artistique compétente en matière de photographie

Fusion :

- commission des acquisitions des musées nationaux Marc Chagall à Nice, Fernand Léger à Biot et franco-américain du château de Blérancourt ;
- la commission des acquisitions du musée d'archéologie nationale et du domaine national de Saint-Germain-en-Laye et du musée national de la préhistoire ;
- la commission des acquisitions des musées du moyen-âge (thermes et hôtel de Cluny), de la Renaissance (château d'Ecouen), de la porcelaine (Adiren-Dubouché à Limoges) et de l'établissement public Sèvres-cité de la céramique ;
- la commission des acquisitions de Fontainebleau, Compiègne, La Malmaison, Bonaparte, Aix-en-Provence, Pau, 2 Victoires, de Lattre de Tassigny, Port-Royal, Magny-les-Hameaux.

Rattachement au conseil national des professions du spectacle de :

- la "commission emploi" de ce conseil,
- et la commission nationale de la sécurité dans le spectacle vivant et enregistré.

Fusion :

- Commission chargée de donner un avis sur la pratique artistique de candidats aux concours d'accès au corps des professeurs des écoles nationales supérieures d'art (transformation en groupe d'experts)
- Commission nationale d'équivalence

Fusion :

- Commission nationale consultative d'aide à la création pour les arts du cirque
- Commission nationale consultative d'aide à la résidence d'artiste et résidence de production d'arts de la rue

Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

Suppression

- 1 Comité national de biologie médicale
- 2 Commission consultative (Test d'évaluation du français – TEF)
- 3 Commission consultative permanente d'œnologie
- 4 Commission nationale d'évaluation de la formation des maîtres
- 5 Commission nationale d'expertise de la licence professionnelle
- 6 Conseil supérieur de la recherche et de la technologie
- 7 Haut conseil de la science et de la technologie

Suppression : 7 (87)

Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt

Suppression

- 1 Conseil stratégique de l'agriculture et de l'agro-industrie durables
- 2 Observatoire des distorsions
- 3 Commission de conciliation des litiges dans le secteur du lait - suppression envisageable en 2015 lors de la disparition des quotas laitiers

Suppression : 3 (90)

Ministère de la Réforme de l'État, de la Décentralisation et de la Fonction publique

Suppression

- 1 Comité de programmation
- 2 Commission administrative de reclassement
- 3 Comité interministériel d'audit des programmes (CIAP),

Suppression et fusion : 3 (93)

Ministère de l'Artisanat, du Commerce et du Tourisme

Suppression

- 1 Commission des comptes du tourisme
- 2 Conseil stratégique du commerce de proximité
- 3 Commission nationale d'agrément délivré à des organismes de tourisme social et familial
- 4 Commission nationale des guides-conférenciers

Suppression : 4 (97)

Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative

Suppression ou fusion

- 1 Conseil national des activités physiques et sportives
- 2 Commission consultative des arts martiaux et des sports de combat
- 3 Commission nationale pour l'autonomie des jeunes

Suppression : 4 (101)

Fusion

Fusion dans le conseil national du sport de la conférence nationale du sport et du conseil national des activités physiques et sportives, de la commission nationale du sport de haut niveau et de la commission d'examen des règlements fédéraux relatifs aux équipements sportifs (Cerfres)

Étude événements de vie 2012

Synthèse des résultats

Rappel de la méthodologie

À la demande du **ministère chargé de la réforme de l'État**, l'institut de sondage BVA a interrogé un échantillon de **10 908 usagers des services publics** recrutés à partir d'un échantillon représentatif de la population résidant en France âgée de 15 ans et plus.

Les interviews ont été réalisées par téléphone du 20 novembre au 26 décembre 2012.

La **représentativité de l'échantillon** est assurée selon la méthode des quotas en termes de sexe, âge, profession du chef de famille, après stratification par région et catégorie d'agglomération.¹ Cette étude barométrique déjà réalisée en 2008 et 2010 porte sur 22 événements de vie prédéfinis (je déménage, je perds (ou un proche) perd son autonomie, je poursuis des études supérieures, etc.) pour lesquels les interviewés sont interrogés quant à la qualité de service rendu par les administrations avec lesquelles ils ont été en contact. Pour chaque événement de vie, 300 interviews ont été réalisées au minimum.

Principe du questionnaire

Le questionnaire de cette étude permet de :

- ▶ **mesurer la part des personnes² concernées** par un événement de vie ayant généré un contact avec l'administration au cours des deux dernières années
- ▶ **évaluer le niveau de facilité/complexité ressenti** par les usagers en ce qui concerne l'ensemble du parcours administratif qu'ils ont dû effectuer lors de cet événement de vie auprès d'un voire plusieurs services publics
- ▶ connaître les **organismes de contacts** ainsi que les modes de contacts utilisés (téléphone, guichet, Internet, courrier) pour chaque événement de vie
- ▶ **de mesurer le niveau de satisfaction globale et détaillé des usagers** sur un certain nombre de critères (leviers) de qualité du service rendu par un des organismes de contact (tiré aléatoirement)
- ▶ **de recueillir les critères manquants** en termes de satisfaction ou d'insatisfaction (nouveau en 2012)
- ▶ **Et au final, de mesurer l'impact de ces interactions sur la capacité d'écoute de l'administration** et l'image des services publics en terme d'efficacité, de traitement équitable des citoyens, de capacité à personnaliser le service, etc. (nouveau en 2012)

Chaque interviewé s'est prononcé au maximum sur 3 événements de vie.

1 - Afin d'assurer une parfaite représentativité de l'échantillon, notamment auprès des interviewés les plus jeunes souvent exclusivement équipés en mobile ou ayant opté pour le dégroupage total, un fichier complémentaire de numéros de téléphones portables (générés aléatoirement) a été utilisé.

2 - Par simplicité nous parlons des Français mais il s'agit bien à chaque fois de la population résidant en France qu'elle soit ou non de nationalité française.

Principaux enseignements

Dans un cas sur cinq, les interactions avec les services publics sont jugées compliquées et cette proportion est stable depuis 2010

En moyenne, un usager sur cinq juge très ou assez compliquées ses interactions avec les services publics suite à un événement de vie. Cette proportion atteint même près d'un usager sur quatre (24%) avec l'ajout en 2012 de deux événements de vie importants que sont "Je tombe dans la précarité financière" et "Je suis ressortissant étranger".

Les 4 événements de vie jugés plus compliqués sont :

- ▶ **Je suis ressortissant étranger (hors de l'UE)** (55% de complexité perçue) :
Cet événement de vie est le plus compliqué parmi l'ensemble de ceux testés avec plus d'un usager sur deux qui juge les démarches effectuées très ou assez compliquées³
- ▶ **Je suis handicapé** (45%, + 6 pts) :
Deuxième événement de vie en termes de complexité perçue du point de vue des usagers avec une dégradation depuis deux ans
- ▶ **Je perds mon autonomie** (37%, + 1 pt) :
La perte d'autonomie est un événement de vie à propos duquel la complexité administrative se maintient depuis quatre ans
- ▶ **Je me loge (je construis 34%, je loue 33%, + 5 pts)** :
Pour des raisons certainement très différentes, la complexité des démarches tant pour les locataires que pour les propriétaires est élevée. Elle a particulièrement augmenté pour les premiers.

Globalement, la proportion d'usagers jugeant leurs interactions compliquées avec les services publics reste stable depuis deux ans pour les vingt-deux événements de vie testés. Il n'y a quasiment pas d'événements de vie à propos desquels la complexité chute nettement.

Qualité de service : l'attitude des agents est appréciée ; les lacunes de l'administration en matière de pro-activité, de temps de mise en relation et de communication, sont pointées

L'étude révèle par ailleurs une grande stabilité des modes de contacts utilisés : **le déplacement au guichet reste le mode de contact privilégié** (62%), loin devant le courrier (31%) et le téléphone (29%) tandis qu'Internet stagne (22%).

En ce qui concerne le service rendu, chaque événement de vie a donné lieu à l'analyse des interactions des usagers avec les organismes publics sur une vingtaine de critères de qualité de service (délai, amabilité, pro-activité, etc.,...).

En moyenne sur l'ensemble des événements de vie, il ressort que :

- ▶ **Le point fort de l'administration aujourd'hui**, contrairement à certains préjugés en la matière, réside dans l'attitude des agents, **leur amabilité** (76% de satisfaits et 16% d'insatisfaits), la confiance qu'ils accordent a priori aux propos des usagers, (75% de satisfaits et 18% d'insatisfaits) ainsi que **leur compétence** (75% de satisfaits et 18% d'insatisfaits)
- ▶ **Les trois principaux points faibles de l'administration** sont :
 - **le manque de pro-activité⁴** (34% d'insatisfaits et 56% de satisfaits) des services.
 - **l'aspect chronophage** de certaines démarches qui engendrent **un temps d'attente** et **un nombre de déplacements** et d'appels téléphoniques insatisfaisants respectivement pour 32 et 31% des usagers.
 - le manque d'information tant sur l'état d'avancement de ses démarches qu'en terme de communication du délai de traitement (respectivement 30% et 29% d'insatisfaits).

3 - Attention taux de la population concernée faible et donc base faible en 2008 ce qui ne permet pas de faire une comparaison dans le temps.

4 - Pro-activité = "La capacité du service à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous".

L'étude nous apprend également qu'un usager sur dix a fait une réclamation au cours des deux dernières années et qu'un usager sur cinq aurait voulu faire une réclamation mais a renoncé.

Des expériences avec les services publics qui ont un impact positif mais sans convaincre totalement

L'impact des expériences des usagers avec les organismes publics est plutôt positif en termes de sentiment de confiance (79%), d'efficacité (78%), de capacité à tenir compte des situations personnelles (73%), à traiter les citoyens équitablement (71%) et de sentiment qu'ils cherchent à nous simplifier la vie (71%). Ces expériences ne semblent toutefois pas totalement convaincantes puisque les répondants choisissent les items de réponses peu impliquants : 64% jugeant l'impact "plutôt" positif contre seulement 15% le jugeant "très positif".

De même les usagers considèrent à 71% que les services publics sont à leur écoute avec seulement 17% qui répondent "oui tout à fait" et 28% qui jugent au contraire qu'ils ne sont pas vraiment, ou pas du tout, à leur écoute.

Simplifier les démarches administratives pour les particuliers

La nouvelle mesure de la complexité perçue par les usagers dans leurs rapports à l'administration conforte les priorités fixées par le CIMAP du 18 décembre 2012

La complexité perçue par les usagers sur leurs démarches administratives a été mesurée auprès de 11 000 usagers des services publics : **en moyenne, un usager sur cinq juge très ou assez compliquées ses interactions avec les services publics**. Les cinq événements de vie jugés les plus compliqués relèvent de la situation des **ressortissants étrangers** hors union européenne (jugée complexe par 55% des usagers), **du handicap** (45%), **de la perte et de la recherche d'un emploi** (37%), **de la dépendance** (37%), et **du logement** (34%) (voir annexe 6).

Les solutions de simplification décidées en décembre 2012 portent leurs premiers fruits

Simplification des démarches liées au handicap

- La mise en œuvre progressive du **suivi en ligne des demandes des usagers s'adressant aux maisons départementales des personnes handicapées** (MDPH) permet de désengorger les guichets et le canal téléphonique (2 appels reçus sur 3 concernant l'avancement des dossiers et jusqu'à 70% d'appels demeurent inaboutis dans certaines MDPH). Quatre mois après la mise en place du suivi en ligne de la demande, la MDPH du Nord a observé une baisse de 21% des appels, alors que seul un tiers de ses usagers disposait de leurs codes d'accès pour consulter leur dossier en ligne (10 000 visiteurs par mois). Les prochaines étapes visent à dématérialiser les procédures et à poursuivre le chantier de simplification des conditions d'attribution de la carte de stationnement.

Simplification des démarches liées au logement

- Depuis janvier, les allocataires de trois caisses d'allocations familiales (Nantes, Nîmes et Angoulême) peuvent **réaliser totalement en ligne leur demande d'aide au logement en joignant leurs pièces justificatives** en format dématérialisé soit en fin de téléprocédure, soit dans un espace sécurisé et bientôt, également par courriel. La généralisation de cette fonction à tout le territoire sera envisagée en 2014, dès la confirmation de la réussite du dispositif.

Simplification des démarches liées à l'emploi

- ▶ **Pour dynamiser la mise en relation d'employeurs et de demandeurs d'emploi et faciliter leurs recherches ainsi que les démarches des entreprises, le projet "transparence du marché du travail" proposera une plateforme de diffusion en ligne des offres d'emploi et des CV des demandeurs d'emploi accessible** à partir du site internet de Pôle Emploi dès la mi-2013 : agrégation des offres, diffusion ciblée des offres et CV sur les sites partenaires, amélioration de l'accessibilité des informations.
- ▶ **Un outil national d'information sur l'offre de formation financée sur fonds publics. "DOKELIO" sera conçu en 2013 pour de premiers développements opérationnels début 2014.** Il permettra de regrouper toute l'offre de formation conventionnée, ainsi mise à disposition des conseillers de l'administration et du grand public, et permettra l'identification des labels de qualité dont peuvent bénéficier les organismes. La sélection sera facilitée et la connaissance, en temps réel, des places disponibles sera rendue possible pour un meilleur accès à l'offre de formation conventionnée, et une meilleure réponse aux besoins de formation professionnelle.
- ▶ Le site www.telerc.travail.gouv.fr offre aujourd'hui une téléprocédure de demande de rupture conventionnelle. Ce téléservice offre une assistance à saisie en ligne et allège ainsi les démarches déclaratives des entreprises et salariés vers l'administration tout en facilitant le travail de traitement des services et en fiabilisant les données.

Simplification des démarches en faveur des personnes en situation de précarité

- ▶ L'observation sur le terrain menée en Seine-et-Marne et en Loire-Atlantique, a mis en évidence **les motifs du non-recours aux prestations sociales des personnes en situation d'exclusion** (stigmatisation, complexité des démarches, méconnaissance des droits...). Le diagnostic a permis de proposer une quinzaine de solutions à sélectionner pour lancer une expérimentation à la mi-avril : communication ciblée auprès des bénéficiaires, amélioration de l'orientation des demandeurs par les différents organismes, action de détection en amont des potentiels bénéficiaires, allègements dans la constitution des dossiers, etc...
- ▶ **Une simplification des procédures de domiciliation sera mise en œuvre** dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté, notamment par une réforme en cours, fondée sur une fusion des dispositifs de droit commun et relatifs à l'aide médicale de l'État.

Simplification des démarches en faveur des jeunes

- ▶ **Le téléservice d'inscription et de choix des options pour les élèves entrant au lycée a été expérimenté avec succès dans 9 académies en préparation de la rentrée 2012.** Il sera étendu à l'ensemble des académies volontaires pour juin 2013 pour l'entrée en lycée général et technologique.
- ▶ **Le portail www.admission-postbac.fr, qui permet de constituer un dossier en vue d'une préinscription dans les formations d'enseignement supérieur, sera amélioré à l'horizon de la rentrée 2013-2014 afin de devenir, à terme, le point d'entrée unique d'inscription dans l'enseignement supérieur :** extension à toutes les formations supérieures agréées par l'État (écoles d'ingénieurs et de commerce, formations du CNAM, formations paramédicales des écoles du ministère de la santé...); ouverture à tous les étudiants en réorientation ainsi qu'aux étudiants européens ne disposant pas d'un baccalauréat français; communication des bulletins scolaires et des documents d'inscription par voie dématérialisée; meilleure orientation des jeunes.
- ▶ **L'offre de formation de l'enseignement supérieur sera rendue plus lisible** par une simplification et une clarification des intitulés des 3 600 licences et de plus de 8 000 masters actuels. Ce chantier, mis en œuvre à partir d'octobre 2013, permettra de diviser par dix le nombre d'intitulés, en s'appuyant sur une nomenclature nationale qui fait aujourd'hui défaut.

- ▶ **La refonte du formulaire d'affiliation des étudiants à la sécurité sociale** permettra la simplification des changements d'affiliation pour la rentrée d'octobre 2013.
- ▶ **La formalité de recensement citoyen obligatoire pour les jeunes de 16 ans sera encore facilitée par des améliorations du télé-service proposé aux 800 000 jeunes recensés chaque année en amont de leur participation obligatoire à la "Journée Défense et Citoyenneté" (JDC).** Le système de "e-recensement" *via* internet, en liaison avec les collectivités territoriales, disposera courant 2013 d'une ergonomie plus simple et d'un cadre juridique rénové. Il permettra de dispenser le jeune de fournir une copie du livret de famille car les mairies pourront procéder à la vérification électronique de l'état civil.

Simplification des démarches dans le domaine de la santé et du social

- ▶ **Un recensement des pratiques sera conduit afin d'aboutir à la mise en œuvre d'une plateforme d'échanges entre organismes sociaux permettant, d'ici fin 2013, de dispenser l'usager de fournir un exemplaire papier de son RIB** dans toutes ses démarches avec la sécurité sociale.
- ▶ **Un téléservice sera développé courant 2013 pour être opérationnel en 2014 pour que les parents demandent le rattachement d'un nouveau-né** à leur assurance maladie.
- ▶ **Le paiement en ligne par carte bancaire des factures hospitalières** est progressivement mis en œuvre en 2013 auprès d'établissements volontaires. L'expérimentation actuellement menée auprès de 7 établissements démontre l'amélioration du recouvrement et l'appétence des usagers pour ce mode de paiement (multiplication par 4 des paiements en ligne en 8 mois de fonctionnement aux Hospices Civils de Lyon, 20 000 paiements en ligne au total, sur les 7 établissements, depuis septembre 2011).
- ▶ **Le téléservice permettant de déclarer en une seule fois le décès d'un proche auprès des principaux organismes concernés (dont la CNAV, la CNAF, la MSA, Ircantec...)** est aujourd'hui opérationnel sur mon.service-public.fr.
- ▶ **La construction d'un espace du particulier-employeur et du salarié** (interopérabilité entre l'offre de service de l'ACOSS et de la CNAF) **pour rassembler sur un même site les informations et démarches déclaratives dispersées à ce jour est lancée, et une première version du site sera opérationnelle en novembre 2013.**

Simplification des démarches liées à la vie citoyenne

- ▶ **À l'occasion des prochaines élections municipales de 2014, le vote par procuration sera simplifié. Les usagers pourront renseigner en ligne le formulaire de demande de procuration** avant de se présenter au commissariat, à la brigade de gendarmerie ou au tribunal d'instance. Cette étape modernisera la procédure papier actuelle, simplifiera et réduira le temps de la démarche. En outre, un dispositif de dématérialisation intégral de la demande de procuration sera testé pour donner lieu à une première expérimentation en juin 2014 lors des élections européennes. La généralisation de ce dispositif est prévue à l'occasion des élections départementales et régionales de mars 2015.
- ▶ **Le site d'achat en ligne de timbres fiscaux dématérialisés, www.timbresofii.fr, sera étendu pour la fin 2013 à de nouvelles démarches :** droits sur les titres de séjour, documents de circulation pour étrangers mineurs, demandes de naturalisation et déclarations d'acquisition de nationalité par mariage. Cela permettra de simplifier la démarche en proposant la prise en compte de la multiplicité des tarifs et des cas de figure de délivrance de titres de séjour tout en évitant un déplacement au bureau de tabac, permettant ainsi un gain de temps au guichet en préfecture.

- ▶ **L'espace en ligne personnalisé et sécurisé permettant aux associations de gérer leurs démarches administratives "Votre compte Association" compte près de 65 000 associations adhérentes.** Il leur permet de déclarer la création ou la dissolution d'une association, de demander une subvention ou un fond social européen, et de déposer leurs comptes. Pour simplifier les 250 000 déclarations de modifications d'associations enregistrées chaque année, un nouveau télé-service sera expérimenté à la mi-2013 dans trois départements (Paris, le Nord, la Manche) pour éviter à l'utilisateur les temps d'attente et les multiples déplacements liés au dépôt des dossiers de demande de modification au guichet, ou par voie postale. La généralisation est prévue en 2014.
- ▶ **Le site www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr, est maintenant ouvert à tous les usagers,** et permet aux victimes, pour lesquelles l'identité de l'auteur des faits est inconnue, de préparer en ligne toute déclaration d'atteinte aux biens (vols, dégradations, escroqueries...) avant de se déplacer physiquement. Ce téléservice propose aux victimes de renseigner les différents champs relatifs aux lieux et aux conditions de l'infraction, de choisir le commissariat de police ou l'unité de gendarmerie, d'indiquer les dates et heures de rendez-vous qui lui conviennent pour signer sa plainte. Il permet donc de gagner du temps et de pouvoir se déplacer avec tous les documents nécessaires pour déclencher l'action publique. Ce service, qui a d'ores et déjà fait l'objet de retours positifs des usagers, facilite en outre le travail des services de gendarmerie et de police.
- ▶ **La possibilité d'éviter à l'utilisateur de fournir des copies d'acte d'état civil à l'appui de ces démarches administratives est confirmée par l'expérimentation réussie en Seine et Marne** sur la délivrance des passeports et les actes notariés dans 18 communes et 30 études notariales. La suppression de cette formalité coûteuse pour la collectivité publique et potentiellement exposée à la fraude est rendue possible grâce à une procédure de vérification électronique de l'état civil grâce à une plateforme d'échange sécurisée, accessible par les officiers d'état civil, les notaires et à terme par tout organisme légalement fondé à requérir des actes d'état civil. La phase pilote sera étendue en juin, au-delà de la Seine et Marne, à une vingtaine de communes supplémentaires et à l'ensemble des éditeurs. Sous réserve de son bon déroulement, la généralisation pourra s'effectuer à partir de la fin de l'année.
- ▶ **La production de pièces justificatives de domicile par l'utilisateur sera facilitée et fiabilisée :** un décret en Conseil État, publié au premier semestre 2013, donnera une base légale à l'utilisation de justificatifs de domicile (pièces requises pour la délivrance d'un titre d'identité, de voyage, de séjour, d'un certificat d'immatriculation ou de la délivrance d'attestations...) comportant un code à barres sécurisé à 2 dimensions "2D-DOC". Ce standard contribuera à améliorer la fiabilité des factures délivrées, l'acceptation des factures numériques imprimées présentées au guichet des préfectures à l'appui d'une demande de titre, et à diminuer le temps de contrôle des pièces justificatives grâce à un simple scan. Dès publication de la norme juridique, le ministère de l'intérieur diffusera une circulaire relative à l'instruction des passeports informant les guichets qu'ils sont désormais tenus d'accepter un justificatif de domicile contenant un 2D-DOC.

Le mouvement de simplification initié se poursuit et son ambition s'accroît avec de nouvelles actions

Simplifications dans le domaine de la santé et du social

- ▶ **Une base de données sur les médicaments et les dispositifs médicaux ouvrira fin 2013** pour assurer la transparence de cette information dans une optique de sécurité sanitaire tant pour les professionnels que pour le grand public.
- ▶ **Un site proposant une information adaptée sur la qualité des prises en charge dans les établissements de santé à destination des usagers et de leurs représentants** sera lancé fin 2013.

- ▶ **L'information en temps réel, sur un mode territorialisé, sur la qualité des eaux et les contrôles sanitaires sera mise en ligne** sur internet à partir de l'automne 2013, pour les eaux de baignades puis les eaux potables et les eaux de piscine et thermales.
- ▶ **Un guide en ligne sur les droits individuels et collectifs des usagers de la santé offrant une orientation vers les différentes sources d'information** sera mis en ligne au premier semestre 2013.
- ▶ **Une procédure de déclaration de grossesse en ligne sera mise en place d'ici le premier semestre 2014** pour éviter à l'utilisateur l'envoi par papier de deux formulaires distincts à l'assurance maladie et aux allocations familiales. Le formulaire de déclaration sera refondu et un télé-service à la disposition des professionnels de santé sera conçu pour permettre de télé-déclarer les informations directement à la source et d'en exonérer l'utilisateur.

Simplifications dans le domaine de la vie citoyenne

- ▶ **Une procédure dématérialisée permettra la réalisation en ligne d'une pré-demande de passeport biométrique** afin de faciliter la démarche aux usagers et de moderniser l'organisation du traitement au guichet.
- ▶ **Un plan d'amélioration des procédures à destination des communautés françaises à l'étranger sera mis en œuvre courant 2013.** Le dispositif *ITINERA* va permettre le déploiement des postes de travail consulaires "hors les murs" pour réduire les déplacements nécessaires aux usagers en matière de prestations consulaires. Un nouveau type de passeports "grand voyageur" de 48 pages au lieu de 32 répondra aux besoins des usagers se déplaçant beaucoup en limitant la fréquence des renouvellements.
- ▶ **Une rénovation des procédures relatives aux demandes de visas sera mise en œuvre progressivement au cours de l'année 2013.** Les conditions d'accueil des demandeurs de visa seront améliorées et par ailleurs, sera mis en œuvre un plan de facilitation de la mobilité des personnes visitant la France et participant à la vitalité de nos relations bilatérales (hommes d'affaires, étudiants, artistes, touristes) : augmentation des visas de circulation et adoption de procédures spécifiques en lien avec le ministère de l'intérieur.
- ▶ **Un développement de services numériques à l'usage des membres de la communauté française à l'étranger contribuera à la facilitation de multiples démarches à partir de 2013 pour une mise en œuvre aboutie en 2015.** Le portail "mon.consulat.fr" sera enrichi, avec notamment la dématérialisation des demandes de services qui ne nécessitent pas une comparution physique. Les procédures en matière d'état-civil des Français de l'étranger seront facilitées avec développement des échanges dématérialisés entre administrations. Une nouvelle offre de services pratiques sur mobiles sera lancée à destination des Français établis hors de France ou de passage et aux Français voyageant à l'étranger. Enfin, le portail à destination des étudiants étrangers en France (Centre des études en France) sera modernisé en synergie avec celui de Campus France.
- ▶ **L'envoi de la propagande électorale aux Français résidant à l'étranger sera dématérialisé** suite à la mise en œuvre du projet de loi réformant la représentation des Français de l'étranger prévu au printemps 2013.
- ▶ **Les obligations déclaratives relatives aux impôts seront allégées dès 2013 par la suppression de l'envoi des pièces justificatives** à l'appui de la déclaration de revenus (faculté antérieurement limitée aux télé-déclarations).
- ▶ **Les moyens de paiement des impôts seront étendus avec notamment le développement de l'usage de la carte bancaire pour une meilleure qualité de service** : l'expérimentation en cours permettra d'envisager un déploiement progressif à la fin 2013.
- ▶ **Les possibilités de télé-déclaration des revenus et de paiement des impôts sont depuis 2012 étendues aux mobiles** (impôt sur le revenu, prélèvements sociaux, taxe d'habitation, contribution à l'audiovisuel public, et taxes foncières). En 2013, de nouvelles fonctionnalités sur mobile sont prévues pour permettre d'accroître la facilité d'utilisation de ces moyens (par exemple, la communication des coordonnées bancaires à l'administration fiscale).

- ▶ **La relation avec les contribuables dans le cadre du contrôle fiscal sera facilitée, courant 2013, par des échanges dématérialisés sécurisés avec les contribuables contrôlés**, dans le cadre des opérations de contrôle sur pièces ou des vérifications sur place (envoi des courriers et des pièces de procédure, etc.) pour un allègement des démarches et des économies sur les frais d'affranchissement.
- ▶ **La dématérialisation du contentieux juridictionnel en matière fiscale** sera généralisée au cours de l'année 2013 pour toutes les procédures introduites par l'intermédiaire d'un avocat, avec pour résultat une réduction des frais de procédure (frais postaux, frais de reproduction, etc.), des gains de temps et une amélioration du service rendu.
- ▶ **L'avis d'imposition ne sera plus demandé lors d'une demande de renouvellement de droit à l'aide sociale.**
- ▶ **Les relations entre les usagers et l'administration en matière d'information des consommateurs et des professionnels seront facilitées au quatrième trimestre 2013** *via* des formulaires de contact en ligne plus directs et des réponses améliorées.

Simplification dans le domaine de la jeunesse, des sports et de la culture

- ▶ **Un téléservice pour le dépôt de demande de reconnaissance de qualifications ou équivalence de diplômes** sera disponible à l'été 2013, ce qui représente plus de 400 dossiers par an.
- ▶ **Les demandes de subventions dans le secteur de la culture sont facilitées par le catalogue des aides mis en ligne sur le site du ministère**, les prochaines étapes permettront une réduction du nombre de pièces à joindre aux dossiers de demandes.
- ▶ **Les jeunes appelés de la journée défense et citoyenneté (JDC) pourront d'ici fin 2014 se connecter à une application mobile interactive d'information sur la JDC disponible sur mon.service-public.fr**. Elle leur permettra de connaître des procédures pour se recenser, leur centre de service national référent, situer et rejoindre leur site et leur session le jour J grâce à un service de géolocalisation de proximité.

Simplification dans le domaine de l'éducation

- ▶ **Un ensemble de téléservices "scolarité" sera mis à disposition des parents d'élèves** (relevés de notes, absences, compétences...) afin de leur permettre de suivre la scolarité de leurs enfants au quotidien, d'effectuer en ligne des démarches administratives et de fluidifier la communication avec l'administration sans contrainte d'horaires. En outre, ces services permettront de fiabiliser les données administratives. Ces téléservices sont d'ores et déjà expérimentés dans certaines académies.
- ▶ **Le livret scolaire du baccalauréat sera dématérialisé** afin de disposer d'un véritable outil d'aide à la décision pour le jury, de permettre sa consultation par les élèves et leurs parents tout au long de l'année, et d'augmenter le temps pendant lequel les enseignants peuvent le renseigner.

Simplification dans le domaine de l'emploi et de la formation

- ▶ **Une simplification du régime d'indemnisation du chômage partiel** et de l'activité partielle de longue durée sera mise en œuvre à compter de juillet 2013, entrée en vigueur juridique de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2013 pour remédier à la complexité du système et faciliter l'accès à la prise en charge de l'indemnisation.

Simplifier les démarches administratives pour les entreprises

La consultation des entreprises conforte la volonté du Gouvernement de réduire la complexité administrative et réglementaire

L'engagement du Gouvernement en faveur de la compétitivité des entreprises est permanent : celui-ci mobilise notamment le levier des simplifications des démarches administratives et réglementaires.

Lors du premier CIMAP, le Gouvernement a installé une gouvernance innovante des simplifications à destination des entreprises. Aujourd'hui opérationnelle, cette méthode a déjà prouvé son efficacité en dynamisant la mise en œuvre des projets et en recueillant les propositions auprès des entreprises. Le CIMAP du 2 avril confirme le rôle de ces instances dédiées.

En moins de 4 mois d'activité, d'importantes avancées sont enregistrées en faveur des entreprises : les 7 chantiers prioritaires identifiés par le Pacte national pour la croissance, la compétitivité et l'emploi donnent déjà des résultats concrets.

Les entreprises sont consultées et associées au travail de simplification administrative

Le dispositif de consultation des entreprises et le groupe interministériel de coordination des simplifications pour les entreprises sont déjà opérationnels et ont produit des avancées concrètes

Le 10 janvier 2013, Marylise Lebranchu, ministre de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique, et Fleur Pellerin, ministre déléguée chargée des PME, de l'innovation et de l'économie numérique, accompagnées du directeur de cabinet de Pierre Moscovici, ministre de l'économie et des finances, accueilleraient une trentaine d'organisations professionnelles pour leur présenter le dispositif de simplification et partager leurs premières réactions. Grâce à des rencontres trimestrielles, ces réunions de consultation s'inscrivent dans la durée. Le prochain rendez-vous est fixé au 12 avril 2013.

Présent lors de cette réunion de consultation, le député de l'Essonne Thierry Mandon a été chargé par le Premier ministre d'une "mission visant à définir en étroite relation avec les entreprises, une méthode systématique, complète et de long terme permettant d'animer le dialogue avec les entreprises et de nourrir le programme de simplifications". Cette mission donnera lieu à la remise d'un rapport au Premier ministre d'ici à l'été 2013.

Au sein de l'État, le pilotage de la consultation et des chantiers de simplification est maintenu par un groupe interministériel de coordination des simplifications pour les entreprises (GICSE). Celui-ci s'est déjà réuni à cinq reprises afin d'assurer la bonne avancée des chantiers et la concrétisation de leurs impacts pour simplifier la vie des entreprises.

Le souhait du Gouvernement de voir la consultation inscrite au cœur de l'action publique est aujourd'hui effectif. Les acteurs économiques ont maintenant la possibilité de faire part de leurs propositions de simplifications de façon continue :

- ▶ **La consultation menée par chaque agent public** ; un guide pratique de consultation des organisations professionnelles et des entreprises a été élaboré et est aujourd'hui à la disposition de tous les agents publics, comme des organisations professionnelles et des entreprises. Son utilisation systématique permettra de diffuser au sein de tous les services de l'État des outils et des méthodes qui assureront une pratique robuste et permanente de la consultation.
- ▶ **L'ouverture d'une boîte courriel** permettant de soumettre à tout moment des idées et des projets de simplification - consultation-simplification.sgmap@finances.gouv.fr.

Des résultats concrets pour les entreprises ont été atteints dès le premier trimestre 2013

Le Gouvernement avait annoncé le déploiement de 7 chantiers prioritaires identifiés dans le Pacte national pour la croissance, la compétitivité et l'emploi
Ces chantiers produisent déjà des résultats concrets

- ▶ **Simplification de la contribution sociale de solidarité des sociétés (C3S) grâce au projet "Dites-le nous une fois".**

Le programme "Dites-le nous une fois" a pour but de supprimer la redondance des informations demandées aux entreprises. La feuille de route du programme a été partagée avec l'ensemble des ministères concernés. Afin de renforcer l'ambition du programme, les objectifs quantitatifs suivants sont proposés : suppression de 30% de la redondance des informations demandées aux entreprises d'ici 2015 ; 50% d'ici la fin du quinquennat ; 100% d'ici 10 ans.

Déjà 250 000 entreprises bénéficient ce mois-ci du pré-remplissage de la C3S. Les travaux sont bien engagés vis-à-vis des procédures relatives aux marchés publics. Le "test anti-redondance" est opérationnel et a déjà été réalisé sur 30 formulaires pilotes. Des travaux de simplification seront engagés sur 10 de ces formulaires pour l'année 2013. Une première version de l'annuaire des données demandées aux entreprises sera disponible pour la fin de l'année 2013.

- ▶ **Les premières déclarations sociales nominatives (DSN) seront émises par des entreprises pilotes dans les prochains mois.**

L'objectif du chantier DSN est de substituer à l'ensemble des déclarations sociales que doivent faire les entreprises un système déclaratif unique, simplifié et dématérialisé. La DSN sera obligatoire en 2016.

Le Gouvernement a publié les modalités d'application du dispositif avec une première offre permettant aux entreprises volontaires de substituer la DSN à 4 types de déclarations (attestation employeur, déclaration de mouvements de main-d'œuvre, déclaration pour le versement des indemnités journalières, formalités de radiation). Cette offre a été soumise en février à un groupe de 30 entreprises pilotes afin de roder le dispositif au sein d'une démarche de co-construction et de donner le coup d'envoi opérationnel de la DSN.

- ▶ **La simplification et l'accélération des procédures applicables à l'immobilier de l'entreprise sont en cours.**

Des propositions issues d'une large concertation avec les entreprises et les services de l'État concernés ont été formulées le 22 mars 2013 par le député de l'Essonne Thierry Mandon afin d'accélérer les procédures de l'immobilier d'entreprises.

Elles visent à accélérer tout autant l'effectivité des investissements privés et leur impact sur la vie économique qu'à répondre à l'attente des services de l'État particulièrement compétents qui préféreraient conseiller des opérateurs dans la mise en œuvre de projets dynamiques, plutôt que de faire appliquer des règles parfois contradictoires entre elles et formant aux yeux de certains un maquis.

Les propositions de M. Mandon ont été remises et seront examinées dans le cadre de la préparation de projet de loi d'ici le début de l'été.

► **L'amélioration de l'accompagnement et la simplification des dispositifs d'aide aux entreprises seront effectives au second semestre 2013.**

Ce programme porte sur l'extension des fonctionnalités du portail "guichet-entreprises.fr" et sur l'amélioration du dispositif d'information en matière d'aides publiques. Pour les entreprises, l'enjeu est un allègement de la charge administrative liée aux formalités, grâce au développement des services en ligne.

Au cours du second semestre 2013, une nouvelle version du portail de la création d'entreprise sera disponible. Le service d'information sur les aides publiques fera également l'objet d'une refonte avec une extension de son périmètre à l'ensemble des aides répertoriées ; il sera intégré au portail "guichet-entreprises.fr".

► **La lutte contre la sur-transposition a déjà permis d'éviter la sur-transposition d'une directive européenne relative aux émissions industrielles.**

La sur-transposition de directives lorsqu'elle ne correspond pas à un enjeu réel d'amélioration de l'environnement, de la sécurité ou de la santé, doit être évitée car elle conduit à des distorsions de compétitivité.

À date, 9 textes ayant donné lieu à une sur-transposition ont d'ores et déjà été identifiés. Aussi, un décret de transposition de la directive IED a appliqué la directive en droit français au plus proche du texte européen. Un allègement d'au moins un texte législatif ou réglementaire pour chacun des comités stratégiques de filière du Conseil national de l'industrie pourra être engagé au troisième trimestre 2013.

► **Des "tests PME" expérimentaux ont été lancés pour simplifier la production normative.**

Le test PME est une modalité de consultation des entreprises et d'évaluation des nouveaux textes juridiques : il mesurera spécifiquement les impacts de nouvelles réglementations auprès d'un échantillon d'entreprises et permettra si besoin d'apporter des amendements pour élaborer des textes plus simples à appliquer.

Deux tests PME expérimentaux ont déjà été lancés au premier trimestre 2013 : le premier sur un texte fiscal relatif aux obligations de facturation ; le second sur un texte relatif aux indications géographiques des produits manufacturés. 3 à 4 autres textes seront testés d'ici juin 2013 notamment avec l'appui des Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE). Il est prévu que le dispositif soit mis en œuvre de façon pérenne après l'été 2013.

► **La simplification des procédures douanières à l'export est en cours.**

L'objectif du chantier est d'accélérer la mise en œuvre du guichet unique des formalités administratives à l'export et de rechercher les pistes de simplification des réglementations techniques.

La réunion forum Douane-Entreprises du 24 janvier 2013, en présence de la ministre du commerce extérieur, Nicole BRICQ, a permis de valider la démarche et de décider des prochaines étapes. À date, le système d'information douanier a été modifié et des développements informatiques sont en cours. Les résultats seront sensibles pour les entreprises dès début 2014.

De nouvelles solutions de simplification, construites à partir des attentes des entreprises ou grâce à la consultation, sont aujourd'hui validées

Le premier CIMAP avait demandé à l'ensemble des ministères d'identifier, à partir des attentes prioritaires des entreprises, les chantiers qui permettront de faire baisser significativement la complexité perçue et vécue dans leurs champs de compétence.

Ces mesures ont fait l'objet d'un travail d'analyse approfondie de la part des ministères et ont été inscrites dans les programmes ministériels de modernisation et de simplification (PMMS).

Ainsi, les décisions annoncées lors du CIMAP à destination des agriculteurs ont été réaffirmées dans le PMMS du ministère de l'agriculture. Les 40 mesures du "PACTE Défense PME" lancé en novembre dernier ont été inscrites dans le PMMS du ministère de la défense. Ce pacte soutient la croissance, l'innovation et la compétitivité des PME et ETI par une nouvelle dynamique et de nouvelles pratiques dans la stratégie d'achat du ministère.

Le premier CIMAP n'épuise pas l'ambition du gouvernement. Ainsi, de nouvelles mesures ont été identifiées.

D'importants services en ligne seront développés pour simplifier les démarches des entreprises dans les domaines économiques et financiers :

- promotion de la télé-déclaration et du télé-règlement de la TVA pour aller au-delà du niveau atteint aujourd'hui, soit environ 80 % des recettes de TVA ;
- dématérialisation des avis d'acompte et d'imposition de la cotisation foncière des entreprises (CFE) et de l'imposition forfaitaire sur les entreprises de réseaux (IFER) dans le compte fiscal des professionnels ;
- simplification des démarches déclaratives des professionnels (entre décembre 2013 et décembre 2014 pour les transactions immobilières grâce à l'utilisation de Télé@ctes - outil permettant des échanges dématérialisés des notaires avec la Direction générale des finances publiques ; entre le 4^e semestre 2013 et le 1^{er} semestre 2014 pour les déclarations des professionnels du monde vitivinicole *via* le nouveau casier viticole ; en 2014 pour les produits soumis à accises - EMCS-GAMM@) ;
- mise en place d'une télé-déclaration à partir du second semestre 2014 par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes permettant aux opérateurs de déclarer les demandes de mise sur le marché de leurs compléments alimentaires ;
- développement d'un plan d'action pour diminuer les délais de paiement des dépenses publiques (avec l'objectif de réduction des délais de paiement de l'État à 20 jours en 2017), par une optimisation de l'organisation et le développement de la dématérialisation des factures des fournisseurs de l'État.
- Mise en place d'un site internet <http://www.ega-pro.fr/> proposant des solutions et des exemples de bonnes pratiques en matière d'égalité professionnelle pour répondre aux difficultés rencontrées par les chefs d'entreprise, notamment de PME.

La simplification des démarches se poursuit également en faveur des artisans et des commerçants :

- dématérialisation des dossiers d'aménagement commercial déposés auprès des commissions départementales d'aménagement commercial (CDAC), et de la commission nationale d'aménagement commercial (CNAC) en cas de recours, avec la constitution d'un dossier numérisé pour les porteurs de projets contenant les pièces requises pour la délivrance d'une autorisation d'exploitation commerciale ;
- renforcement du rôle des établissements consulaires (chambres de commerce et chambres des métiers et de l'artisanat), afin de mieux accompagner les entreprises et les professionnels.

Les entreprises verront l'**accès aux conventions collectives et aux informations conventionnelles** facilité par l'amélioration de l'interface sur Légifrance.fr et la mise à disposition de conventions infranationales ; les travaux permettront de préciser mi-2013, le calendrier des actions. Certaines **procédures déclaratives** (rupture conventionnelle, dépôt des accords) auprès des Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi seront simplifiées.

Le programme en faveur de l'accès à la commande publique pour les PME/ETI se poursuivra en 2013/2015 avec l'ouverture de services à destination des acteurs qui n'ont pas aujourd'hui accès à la dématérialisation des procédures d'achat public. L'objectif est de créer un lieu numérique de rencontre pour ces acteurs par l'ouverture sur BOAMP.fr d'un service de dépôt d'offres et de réponses en ligne aux marchés publics (plateforme de dématérialisation des marchés publics) complété par des outils comme la formation en ligne, l'information sur les entreprises, les outils d'aide à la réponse aux marchés publics ou à la rédaction de pièces de marché.

Courant 2013 sera initiée la création du **groupement d'intérêt public "plateforme de publicité légale des entreprises" (PPLE)**, en collaboration avec les greffiers des tribunaux de commerce et la presse. Ce projet vise à assurer une meilleure transparence de la vie économique en France par la mise en ligne d'un portail public donnant accès à l'ensemble de l'information légale sur les entreprises (création, modification et vie des entreprises).

Dans le domaine de l'environnement :

- La simplification du droit est réaffirmée avec les États généraux de la modernisation du droit de l'environnement qui seront engagés avant l'été 2013 et marqueront le début d'un processus qui s'achèvera à l'automne.
- La **réglementation minière** sera mise en conformité avec la Charte de l'environnement.
- Pour les installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE), il sera procédé à la dématérialisation complète de la procédure de déclaration et à l'extension du régime d'autorisation simplifiée.

Pour les entreprises des secteurs agricoles et alimentaires, les simplifications s'amplifient grâce au lancement de 2 nouvelles actions :

- **Développer et promouvoir les services sur téléphone mobile** : les usagers seront consultés pour identifier les services mobiles susceptibles d'enrichir et de simplifier leur information.
- **Renforcer l'assistance apportée aux usagers** : afin de maintenir la qualité de la relation avec les usagers et d'assurer la complémentarité entre la relation numérique et la relation humaine, et en s'appuyant sur l'expérience acquise grâce à TéléPAC, les modalités d'assistance aux usagers dans leur utilisation des télé-procédures seront développées. Entités de proximité entretenant une relation privilégiée avec les usagers, les services départementaux seront au cœur de la stratégie multi-canal d'assistance qui sera ainsi définie.

Certaines propositions émises par les organisations professionnelles et les entreprises sont mises en œuvre. Dans **le secteur du commerce et de la réparation d'automobiles**, l'extension du statut d'opérateur qualifié au carrossage des véhicules utilitaires légers est actuellement en cours. Plusieurs autres mesures de simplification en faveur de ce secteur font l'objet d'une instruction approfondie, telle la clarification des conditions de formation à la conduite pour les concessionnaires.

