

Bilan

de la consultation « innover et simplifier
avec les agents publics »



La participation des agents à la modernisation de l'action publique est un axe retenu par le gouvernement pour repenser le rôle des services publics et rendre leur action plus simple, plus juste et plus efficace.

En complément des consultations engagées par plusieurs ministères, le gouvernement a lancé le 1er mars 2013 la consultation « innover et simplifier avec les agents publics » qui a permis de recueillir, dans une approche participative, les propositions d'amélioration des agents publics sur trois sujets de modernisation de l'action publique :

- ▶ rendre un meilleur service aux usagers en identifiant les pistes de simplification et d'amélioration de la qualité de service (*amélioration de l'accueil, élimination des redondances entre administrations, développement de nouveaux services numériques*) ;
- ▶ améliorer le fonctionnement interne des administrations, afin d'alléger les conditions de travail, d'optimiser les processus de traitement, ou encore de réduire les tâches inutiles ;
- ▶ simplifier les réglementations. Le recueil a porté sur les réglementations couvrant le champ d'action de l'administration (*lois, décrets, circulaires, usages...*).

Deux moyens ont permis aux agents de contribuer : à partir du site collaboratif www.innover.modernisation.gouv.fr et dans le cadre des consultations locales organisées par les préfets dans les départements sous la forme d'ateliers.

La consultation a mobilisé les agents de manière transversale pour dégager des propositions concrètes de modernisation de l'action publique.

La consultation nationale a permis de recueillir plus de 3 000 contributions de la part des agents de la fonction publique d'Etat.

Les agents ont participé de manière individuelle ou collective à partir du site national participatif www.innover.modernisation.gouv.fr durant deux mois entre le 1er mars et le 30 avril 2013.

La consultation a fait l'objet d'une forte mobilisation des agents puisque le site a accueilli plus de 15 000 visites et 4 000 agents se sont inscrits.

Au total, plus de 3 000 contributions (**1 000 propositions et 2 000 commentaires**) ont été déposées, démontrant l'engagement des agents à participer directement à l'amélioration des services et du fonctionnement des administrations.

Les contributions se concentrent sur **l'amélioration du fonctionnement interne** (61% des propositions), puis concernent le champ de la **simplification des réglementations** (21% des propositions) et de **l'amélioration du service aux usagers** (18% des propositions).

Les consultations locales ont mobilisé de manière transversale les agents des services déconcentrés.

Des consultations locales ont été organisées dans plusieurs territoires sous la forme d'ateliers de travail mobilisant collectivement les agents des différents services. La démarche de consultation de terrain avec les agents a été conduite, sous l'autorité des préfets, entre les mois de mars et juin 2013, dans les trois départements de la région Basse-Normandie (*Calvados, Manche, Orne*), ainsi que dans le département du Rhône.

A l'issue de ces ateliers, une synthèse a été établie. Les propositions de portée nationale ou interministérielle seront étudiées par l'administration centrale. Plusieurs propositions ont été retenues pour une mise en œuvre locale dans les départements. Par exemple, la préfecture de la Manche s'engage à :

- ▶ harmoniser les horaires d'ouverture des services du département afin d'éviter aux usagers des déplacements inutiles ;
- ▶ conventionner avec le conseil général pour lui confier l'instruction des aides sociales à l'hébergement relevant encore de la DDCS ;
- ▶ mettre en place une cellule de coordination pour le contrôle des accueils temporaires de mineurs afin de permettre un contrôle plus efficace.

Plusieurs enseignements sont tirés de la démarche « innover et simplifier avec les agents publics » :

- ▶ la consultation constitue une démarche de remontée efficace. Les propositions émises par les agents sont concrètes, orientées sur leur vécu et expériences, constructives pour répondre à l'objectif de modernisation de l'action publique ;
- ▶ l'analyse des propositions révèle la forte attente des agents sur l'amélioration du fonctionnement interne des administrations et sur l'amélioration des conditions d'exercice des missions ;
- ▶ la prise en compte du point de vue de l'utilisateur est centrale. Les agents ont fait preuve d'une attention marquée pour l'utilisateur, pour résoudre les complexités administratives et améliorer leur relation à l'administration. Les propositions témoignent d'une forte volonté de co-construire et d'améliorer la qualité du service rendu ;
- ▶ l'approche interministérielle et transversale est complémentaire par rapport aux dispositifs ministériels. Les agents sont favorables à un dispositif permanent de recueil de propositions ;
- ▶ la consultation révèle, enfin, un besoin d'échange et de partage des pratiques entre agents. Même si l'objet premier de la consultation était le recueil de propositions, il conviendra de prendre en compte à l'avenir la possibilité de faciliter les échanges entre agents, au sein des territoires et via des outils comme les réseaux sociaux professionnels.

Le gouvernement décide la mise en œuvre de mesures de modernisation de l'action publique issues de la consultation.

Suite à une analyse des propositions, une première série de mesures sera mise en œuvre dans le cadre du programme de modernisation de l'action publique.

1. Rendre un meilleur service

Simplifier les démarches pour les particuliers

1. Permettre à l'usager de suivre sur Internet l'évolution du traitement de son dossier de demande de passeport.
2. Généraliser à l'ensemble des préfectures la possibilité d'informer par SMS les ressortissants étrangers de l'arrivée de leur titre.
3. Simplifier les demandes de passeport et de CNI pour les mineurs de moins de 12 ans.
4. Développer la prise de rendez-vous en ligne pour le renouvellement ou le duplicata de titre de séjour, en permettant de se présenter une seule fois au guichet, soit lors du dépôt de la demande, soit lors de la remise du titre.
5. Mobiliser le patrimoine des structures accueillant des séjours de vacances afin de faciliter des mesures d'hébergement temporaire.
6. Étendre la procédure d'injonction de payer.
7. Mettre à disposition des usagers un outil d'évaluation de la valeur des biens immobiliers.
8. Infléchir le non-recours aux prestations sociales.

Simplifier les démarches pour les entreprises et les associations

9. Généraliser les demandes de subvention en ligne pour tous types de financement.
10. Accélérer le rythme de dématérialisation des factures des fournisseurs de l'État.
11. Dématérialiser la déclaration obligatoire des entreprises alimentaires auprès des services de contrôle.
12. Simplifier le processus d'examen des demandes de licences par la commission des licences d'entrepreneurs de spectacle.

Rendre les contacts plus efficaces entre l'administration et ses usagers

13. Généraliser au niveau déconcentré la publication d'un organigramme précis pour une meilleure communication entre services et entre services et usagers.
14. Faire la promotion systématique des sites internet et services en ligne dans les accueils des services publics et accompagner sur site à l'utilisation de ces services.
15. Pouvoir vérifier en ligne la complétude du dossier d'un usager avant qu'il se déplace au guichet.
16. Développer des outils pour faciliter le travail des agents d'accueil.
17. Proposer une formation à la relation de service aux agents d'accueil.
18. Améliorer l'accueil des usagers en direction départementale interministérielle.

2. Améliorer le fonctionnement interne

Améliorer / optimiser les procédures internes

19. Simplifier la procédure relative aux frais de déplacement.
20. Faciliter le traitement des demandes de séjours adaptés pour les personnes handicapées.
21. Étendre la dématérialisation des notifications des dotations de l'État.
22. Supprimer l'impression des fiches d'instruction des demandes d'aides de prime à la vache allaitante télédéclarées.
23. Mieux intégrer les fournisseurs au processus de distribution des produits phytopharmaceutiques.
24. Simplifier la délivrance des CERTIPHYTO
(certificats individuels professionnels d'utilisation des produits phytopharmaceutiques)
25. Moderniser et simplifier les procédures de travaux sur monuments historiques.
26. Poursuivre la dématérialisation des bulletins de paie.

Mutualiser / harmoniser les outils de travail et services au sein et entre les acteurs publics

27. Développer l'archivage numérique.
28. Optimiser et généraliser l'utilisation de la visioconférence au niveau départemental.
29. Renforcer la dimension de prestation de service interne des administrations centrales vers les services déconcentrés.
30. Supprimer l'archivage papier des demandes de passeport pour lesquelles la délivrance s'est effectuée sans difficulté.
31. Sécuriser la gestion de l'information dans les DIRECCTE dans la gestion de leurs archives.
32. Rationaliser les procédures de traitement des dossiers d'attribution des distinctions honorifiques (hors ordres nationaux)
33. Fiabiliser l'information sur les établissements sanitaires et sociaux.
34. Assurer la délivrance de l'autorisation d'organiser les lotos ou loteries par les maires.

Moderniser les processus de gestion des ressources humaines

35. Développer l'évaluation à 360° de l'encadrement par les agents et les pairs.

Développer les modes de travail collaboratifs et renforcer la consultation des agents

36. Pérenniser la démarche de consultation des agents sur le site « Innover et simplifier avec les agents publics ».
37. Développer l'usage des réseaux sociaux professionnels favorisant les échanges entre fonctionnaires.
38. Promouvoir l'auto-évaluation de l'organisation d'un service.

Tirer parti des ressources rares

39. Mobiliser une équipe d'intervention rapide pour appuyer les projets de simplification au niveau local.

3. Simplifier les réglementations

40. Simplifier les commissions de sécurité des établissements recevant du public.
41. Simplifier le mode de calcul des indemnités versées aux grands électeurs appelés à voter aux élections sénatoriales.
42. Supprimer la commission consultative départementale du répertoire des métiers.

Les Comités interministériels pour la modernisation de l'action publique (CIMAP) seront l'occasion de réaliser le bilan de la démarche et de rendre compte, à fréquence régulière, de la mise en œuvre effective de ces propositions.

Une synthèse de la consultation nationale sera prochainement diffusée.

La démarche « Innover et simplifier avec les agents publics » sera poursuivie.

L'analyse des propositions issues des consultations nationales et locales sera approfondie, sur le second semestre 2013, en lien avec les ministères, pour alimenter le CIMAP en futures décisions.

Le SGMAP est chargé de favoriser les démarches de consultation des agents publics dans les chantiers de modernisation de l'action publique. Un partage des meilleures pratiques et des outils de consultation sera assuré. Une boîte à outils sera formalisée et diffusée.