Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

Comité interministériel pour la modernisation de l'action publique

www.gouvernement.fr

01 Simplifier l'action publique

02 Mesurer la qualité du service public

03 Accélérer la transition numérique

04 Évaluer pour moderniser les politiques publiques

05 Intégrer les agences et les opérateurs dans la modernisation de l'action publique

18 décembre 2012

Contact
Service de presse
de Matignon
57, rue de Varenne
75007 Paris
Tél. : 01 42 75 50 78/79

Comité interministériel
pour la modernisation
de l'action publique

Sommaire

Une action publique plus efficace

Relévé de décisons

01 Simplifier l'action publique

Simplifier les démarches administratives pour les particuliers

Simplifier les démarches administratives pour les entreprises

Simplifier les normes pour les citoyens, les entreprises et les collectivités locales

02 Mesurer la qualité du service public

Un baromètre indépendant

03 Accélérer la transition numérique

La feuille de route de l'administration numérique

04 Évaluer pour moderniser les politiques publiques

Une démarche novatrice

La programmation des évaluations

05 Intégrer les agences et les opérateurs dans la modernisation de l'action publique

Les agences et les opérateurs dans la modernisation de l'action publique

Comité interministériel
pour la modernisation
de l'action publique

Une action publique plus efficace

La modernisation de l'action publique est essentielle à la construction d'un nouveau modèle français, alliant solidarité et compétitivité.

Elle va de pair avec un objectif exigeant : celui du respect de nos engagements de finances publiques.

Cette ambition nous oblige : c'est bien d'une nouvelle action publique, plus juste, plus efficace, et plus simple, dont la France a besoin.

Lors de la première réunion du comité interministériel pour la modernisation de l'action publique, le Premier ministre a arrêté les orientations suivantes :

- Des mesures concrètes de **simplification** des normes et des démarches administratives ont été décidées, qui entreront en vigueur dès le début de l'année 2013.
- Une ambitieuse feuille de route **"Administration numérique"** a été adoptée, pour mettre **le numérique au service des citoyens, des agents publics et de l'efficacité de l'action publique**, et adapter nos services publics à l'ère du numérique.
- **Une démarche novatrice d'évaluation de l'ensemble des politiques publiques a été engagée** pour améliorer leur efficacité et rénover nos services publics dans le respect de nos objectifs de redressement des comptes publics. Dès 2013, **quarante politiques publiques feront l'objet d'une évaluation**. Trois vagues d'évaluations seront lancées en janvier, en avril et en juillet. Sur le quinquennat, c'est l'ensemble des politiques publiques qui sera évalué, en concertation avec les collectivités locales et les organismes sociaux.
- Une méthode de travail a été définie pour **rationaliser le paysage des agences et opérateurs rattachés à l'État**.
- **Chaque ministre élaborera, au premier trimestre 2013, un "programme de modernisation et de simplification"**, couvrant la période 2013-2015, pour simplifier l'action de l'administration en partant des besoins des usagers et rationnaliser l'organisation et le fonctionnement des administrations.
- Plusieurs chantiers de modernisation interministériels ont, par ailleurs, été engagés dans la perspective du prochain CIMAP : ils portent sur l'administration territoriale de l'État, la fonction financière, la politique immobilière et la politique d'achat de l'État, ainsi que sur la sécurisation des grands investissements.

L'ensemble de ces travaux sera conduit avec l'ensemble des partenaires de l'État, notamment les associations représentant les collectivités territoriales et les partenaires sociaux.

Le Parlement sera étroitement associé aux travaux. Dans le cadre du PLF 2013, la commission des finances de l'Assemblée Nationale a adopté à l'unanimité un amendement présenté par François Cornut-Gentille et Christian Eckert pour renforcer les pouvoirs de contrôle et de suivi du Parlement dans le cadre de la modernisation de l'action publique.

La démarche s'appuiera enfin sur une concertation étroite avec les agents publics et les organisations représentatives des personnels.

Les discussions ouvertes en septembre dernier par la ministre en charge de la réforme de l'État et de la fonction publique dans le prolongement de la grande conférence sociale permettront de préciser les modalités du dialogue social qui accompagnera la modernisation de l'action publique. Elles doivent également définir des priorités partagées pour améliorer les conditions de travail, moderniser les pratiques d'encadrement, enrichir et diversifier les parcours professionnels des agents publics.

Voir dossier complet sur le site www.gouvernement.fr

Simplifier l'action publique

Simplifier les démarches administratives pour les particuliers

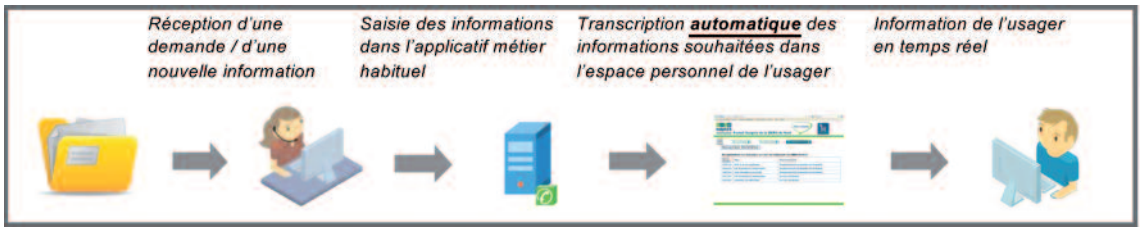
Simplifier les démarches administratives en matière de logement, d'emploi et de handicap

Afin de répondre aux attentes prioritaires des Français, un effort particulier sera réalisé sur les évènements dont la complexité vécue par les citoyens est la plus forte : le **handicap**, la **perte d'emploi** et le **logement**.

■ Décision n°1. Handicap :

Faciliter les démarches des personnes handicapées auprès des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) grâce, notamment, à la poursuite de la dématérialisation des procédures et à la simplification des conditions d'attribution de la carte de stationnement. Le chantier sera conduit pour la fin 2013.

Le fonctionnement du service de suivi en ligne :



■ Décision n°2. Logement :

Permettre la demande en ligne d'aide au logement avec envoi des pièces justificatives en format dématérialisé. Cette faculté sera généralisée courant 2013 après expérimentation auprès de trois CAF.

■ Décision n°3. Emploi :

- Améliorer la transparence du marché du travail en facilitant la publicité des offres et de la demande. Un service permettant de faciliter la publication des offres et des CV sera lancé en phase pilote au second trimestre 2013.
- Mettre en place une base de données nationale de l'offre de formation financée sur fonds publics en faveur des jeunes et des adultes sans emploi (projet Dokelio).
- Dématérialiser la procédure de demande de rupture conventionnelle pour en améliorer la sécurité juridique. Le service "téléRC" testé dans les Yvelines (78) sera déployé au premier trimestre 2013.

Réduire la complexité administrative des démarches pour les jeunes et les personnes en situation de précarité

Le Gouvernement engage deux chantiers permettant de répondre aux besoins des **jeunes**, qui perçoivent les démarches administratives comme particulièrement complexes, et des **personnes en situation** de précarité, qui ont le plus besoin de recourir aux services publics. Chaque ministère s'attachera à identifier les mesures spécifiques correspondantes dans le cadre de la mise en œuvre de son programme de modernisation et de simplification.

■ Décision n°4. En faveur des jeunes :

- Développer l'inscription en ligne et le choix des options pour les élèves du collège et du lycée. *Le service sera disponible en juin 2013 pour le lycée et en 2014 pour le collège*.
- Améliorer la lisibilité des formations supérieures grâce à une simplification des intitulés par grands domaines disciplinaires et par métier. *Une nomenclature des intitulés de licence sera préparée dès 2013, suivie par une nomenclature des masters.*
- Faire du portail numérique admission post bac (APB) le point d'entrée unique d'inscription dans l'enseignement supérieur. *De nouvelles formations, de nouveaux publics et de nouvelles fonctionnalités seront intégrés pour la rentrée 2013-2014.*
- Simplifier les changements d'affiliation en matière de sécurité sociale étudiante. *Un nouveau formulaire d'affiliation sera défini en 2013.*
- Développer le service de recensement citoyen des jeunes par internet. *Une évolution du service en ligne sera mise en œuvre au premier semestre 2013.*

Décision n°5. En faveur des personnes en situation de précarité :

- Mettre en œuvre, dès le premier semestre 2013, la simplification des procédures de domiciliation arrêtée dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté.
- Assurer une plus grande lisibilité et une plus grande régularité des aides versées par les CAF pour limiter les flux d'indus et de rappels. *Une mission de l'IGAS est programmée au premier semestre 2013.*
- Expérimenter en 2013, en Seine-et-Marne et en Loire-Atlantique, des mesures de simplification afin de réduire le non-recours aux prestations sociales des personnes en situation d'exclusion, à l'issue d'une action conduite depuis novembre 2012 dans ces deux départements.

Simplifier les démarches pour tous

■ Décision n°6. Vie citoyenne :

- Supprimer les demandes d'extraits d'acte d'état civil pour les principales démarches, dont les demandes de pièces d'identité, grâce à un échange de données entre administrations. *Une phase pilote associant 18 communes de Seine-et-Marne est en cours et fera l'objet d'une évaluation au premier trimestre 2013.*
- Permettre à l'usager de préparer en ligne sa demande de vote par procuration. *Une première étape sera expérimentée après consultation des associations d'élus au premier semestre 2013.*
- Permettre de créer, modifier et dissoudre son association loi 1901 par internet. *Un télé-service de création est disponible. La déclaration des modifications relatives aux associations (titre, objet, siège social, statuts, personnes) sera expérimentée dans trois départements au deuxième semestre 2013.*

- Développer les titres pluriannuels de séjour. *Un projet de loi sera présenté au premier semestre 2013.*
- Dématérialiser les timbres fiscaux acquittés par les étrangers pour leurs documents de séjour. *Les possibilités du module d'achat en ligne seront étendues sur www.timbresofli.fr pour 2014.*
- Faciliter et sécuriser l'utilisation de factures dématérialisées (eau, téléphone, électricité,...) comme justificatifs de domicile pour les démarches par l'insertion d'un "flashcode" (code barre 2D). *La norme sera publiée au premier trimestre 2013. En 2013, les préfectures seront en mesure de lire les documents sur lesquels est apposé le code barre pour les demandes de passeport.*

■ Décision n°7. Perte d'un proche :

- Lors d'un décès d'un proche, simplifier les démarches d'information des organismes sociaux. *Le téléservice permettant de déclarer en une seule fois est opérationnel et sera étendu à d'autres partenaires au premier semestre 2013.*

■ Décision n°8. Sécurité et justice :

- Généraliser la préparation en ligne du dépôt de plainte (pré-plainte). Dès janvier 2013, une première vague de déploiement sera lancée dans une vingtaine de départements.
- Permettre aux usagers de suivre leurs plaintes sur internet. Le service sera expérimenté en 2013.

■ Décision n°9. Santé /social :

- Mettre en place un espace numérique pour les particuliers employeurs. Employeurs et salariés trouveront avant la fin 2013 les informations (éléments juridiques, pratiques, aides existantes,…), guides (bourse d'emplois, formations, …), démarches et outils de simulation dont ils ont besoin sur un nouveau guichet en ligne qui leur sera dédié.
- Payer en ligne ses frais hospitaliers. Un premier déploiement cible : les établissements dotés d'une régie pour l'année 2013.
- Alléger les formalités de rattachement du nouveau-né à l'assurance maladie de ses parents. Un téléservice de demande de rattachement sera développé en 2013.
- Dispenser l'usager de fournir un exemplaire papier de son RIB/RICE dans toutes ses démarches avec la sécurité sociale. Un recensement des pratiques sera conduit au premier trimestre 2013.

Simplifier les démarches administratives pour les entreprises

Dans le cadre du séminaire gouvernemental sur la compétitivité, qui s'est tenu le 6 novembre 2012, le Gouvernement a mis en place une nouvelle gouvernance des simplifications à destination des entreprises, que le CIMAP vient confirmer.

Les entreprises consultées et associées

Décision n°10. Le Gouvernement installe un dispositif permanent de consultation des entreprises et un groupe interministériel de coordination des simplifications pour les entreprises afin de recueillir, élaborer et piloter les mesures de simplification.

- **Ce dispositif instruira les sept chantiers décidés au séminaire de compétitivité du 6 novembre 2012.** Ils seront inscrits dans les programmes ministériels de modernisation et de simplification, qui seront définis pour le CIMAP de mars 2013.

La première réunion trimestrielle de consultation des représentants des entreprises sur la simplification aura lieu au début de l'année 2013.

Des résultats pour les entreprises dès 2013

Décision n°11. Mise en œuvre des sept chantiers du séminaire compétitivité dès janvier 2013 :

- **Le projet "Dites-le-nous une seule fois" apportera des résultats concrets dès 2013.**

Un " test anti-redondances" de simplification sera réalisé sur les principales déclarations retenues (10 au premier trimestre). Dès 2013, 250 000 entreprises bénéficieront d'une déclaration pré-remplie de la contribution sociale de solidarité des sociétés. Par ailleurs, le Gouvernement accélèrera le mouvement déjà engagé en faveur de la dématérialisation des attestations fiscales et sociales à fournir dans le cadre des marchés publics.

- **Des déclarations sociales unifiées dès le premier trimestre 2013.**

En 2013, trois déclarations (la DMMO[1], la DSIJ[2] et l'Attestation employeur) seront progressivement remplacées par une déclaration unique, mensuelle et dématérialisée pour les entreprises volontaires. D'ici 2016, 10 déclarations sociales auront été remplacées.

- **Des solutions pour simplifier et accélérer les procédures applicables à l'immobilier d'entreprises dès le 1er trimestre 2013.**

D'ici au 1er février 2013, une cartographie des difficultés rencontrées par les acteurs de l'immobilier d'entreprises sera élaborée. À la fin du premier trimestre 2013, la liste des solutions permettant d'accélérer la réalisation des projets immobiliers d'entreprises aura été élaborée en lien avec le calendrier de préparation de la loi "Duflot II".

- **Mise en ligne d'un portail unique d'aides en mars 2013.**

En mars 2013, un portail unique des aides aux entreprises sera ouvert. Au printemps 2013, le portail "guichet entreprises" aura été rénové. Le portail couvrira pour mi-2014 l'ensemble des formalités des CFE, de la création à la cessation ou radiation.

1 - Déclaration de mouvements de main d'œuvre.
2 - Déclaration des indemnités journalières.

- **La lutte contre la “sur-transposition” du droit communautaire en droit français : de premiers résultats dès le premier trimestre 2013.**

L’identification des textes d’ordre technique ou comptable qui sont allés au-delà des exigences européennes lors de leur transposition en droit français sera réalisée dans le courant du premier trimestre 2013. À partir du troisième trimestre 2013, au moins un texte législatif ou réglementaire aura été allégé pour chacun des 12 comités stratégiques de filière de la Commission nationale de l’industrie.

- **Un test pour évaluer l’impact des nouvelles règles sur les PME et TPE.**

Le test PME mesurera qualitativement et quantitativement les impacts de nouvelles réglementations. La méthodologie du test PME a été élaborée et sera expérimentée début 2013 sur les décrets d’application relatifs à la Banque publique d’investissement (BPI).

- **Réduire les obstacles à l’export pour les PME et TPE.**

Dès janvier 2013, un groupe de travail réunissant les services des douanes et des organisations professionnelles identifiera les mesures à mettre en œuvre pour réduire les obstacles à l’export des TPE, PME et ETI françaises. Les formalités douanières réalisées sous couvert des certificats d'exportation agricoles, certificats d’exportation relatifs aux espèces en danger et des licences d’exportation pour matériels de défense seront progressivement simplifiées à partir de 2013.

Amplifier la mobilisation des ministères dès 2013

Décision n°12. Le CIMAP demande 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 chantiers seront inscrits dans les programmes ministériels de modernisation et de simplification.

- **Le CIMAP décide d’instruire les mesures suivantes dans la perspective du CIMAP de mars 2013 :**

Décision n°13. Simplifier les démarches pour les entreprises

- améliorer la lisibilité et la cohérence des franchissements de seuils de nombre de salariés pour l’application de la législation fiscale et sociale ;
- simplifier l’utilisation du titre emploi service entreprises (TESE) ;
- aider les entreprises à respecter leurs obligations en matière d’égalité professionnelle ;
- faciliter les procédures d’achats de l’État auprès des PME du secteur de la défense et accélérer la procédure de paiement.

Décision n°14. Simplifier les démarches pour les entreprises des secteurs agricoles et alimentaires

- poursuivre la dématérialisation des procédures de demande des aides de la PAC ;
- mettre en place un bouquet de services en ligne “Mes démarches” pour un accès facilité aux informations, formulaires ou télé-services nécessaires à leurs démarches ;
- supprimer les justificatifs liés à certaines procédures ;
- mettre en place un modèle unique de recueil des données de base des entreprises agricoles ;
- améliorer la lisibilité des instructions ministérielles concernant leurs secteurs d’activité.

Simplifier les normes pour les citoyens, les entreprises et les collectivités locales

Alléger et simplifier des normes

La complexité des normes a un coût, qui est à la fois économique et démocratique. De nombreuses initiatives ont été prises au cours des derniers mois tant dans le cadre du séminaire gouvernemental sur la compétitivité que dans le cadre de la nouvelle étape de la décentralisation.

Pour appuyer et amplifier ces démarches, garantir leur cohérence d'ensemble et suivre leur application effective, le Gouvernement a décidé d'ouvrir plusieurs chantiers, dont la coordination sera confiée au secrétaire général du Gouvernement, qui sera à cette fin assisté d'un commissaire général à la simplification.

Ce dernier agira en réseau avec l'ensemble des services et organismes intéressés **et notamment :**

- la commission consultative d'évaluation des normes, **pour la simplification du droit applicable aux collectivités territoriales**,
- le ministère en charge de l'économie et des finances et le ministère chargé des petites et moyennes entreprises, **pour la simplification du droit applicable aux entreprises**,
- et le secrétariat général aux affaires européennes, **pour l'évaluation des projets de textes européens.**

Le CIMAP arrête en outre les orientations suivantes :

■ Décision n°15. Garantir la qualité des normes nouvelles en généralisant les études d'impact

pour l'ensemble des textes réglementaires et des textes transposant le droit communautaire. À l'instar du "test PME", dont la mise en place a été arrêtée dans le cadre du séminaire sur la compétitivité, les consultations ouvertes "en ligne" préalables à l'élaboration des textes seront développées.

■ Décision n°16. Limiter l'inflation normative : "une norme créée = une norme supprimée".

- Conformément aux orientations arrêtées par le Président de la République, toute initiative ministérielle conduisant à la création de normes nouvelles devra s'accompagner de l'abrogation d'un volume de normes équivalent. Le secrétaire général du Gouvernement veillera au respect de cette règle.

■ Décision n°17. Développer l'évaluation "ex-post" des principaux textes législatifs.

- En lien avec le futur commissariat à la stratégie et à la prospective, les principaux textes législatifs donneront lieu à une évaluation de leurs effets au terme de leurs quatre premières années d'application. Cette évaluation permettra de proposer au Parlement les ajustements nécessaires.

■ Décision n°18. Simplifier les normes en vigueur.

Un programme pluriannuel de simplification des normes destiné à alléger le "stock" de normes existantes sera élaboré avant la fin du premier semestre 2013.

- Dès à présent, un travail est engagé pour simplifier et alléger le droit de l'environnement. Des états généraux de la modernisation du droit de l'environnement seront organisés au printemps 2013.
- Au premier trimestre 2013, dans le cadre des chantiers prioritaires identifiés dans le Pacte national pour la croissance, la compétitivité et l'emploi, un plan de simplification des normes applicables à l'immobilier d'entreprises sera défini.

- S'agissant des normes concernant les collectivités territoriales, une mission confiée à M. Alain Lambert et M. Jean-Claude Boulard est chargée de proposer, avant mars 2013, une liste de normes qui seront abrogées.

Assurer la transparence et l'accessibilité des règles régissant les relations entre les citoyens et l'administration

Les règles qui régissent les relations entre l'administration et les citoyens sont éparses. Elles relèvent fréquemment de la jurisprudence. Elles sont donc difficilement accessibles aux usagers mais également aux administrations.

■ **Décision n°19.** Le Gouvernement confie au secrétaire général du Gouvernement, en lien avec la commission supérieure de codification, **l'élaboration d'un code centré sur les procédures et les relations entre les citoyens et les administrations.**

Renouveler les pratiques de consultation préalables à la prise de décision

Afin de **mettre un terme à l'inflation du nombre de commissions consultatives** qui nuit à la lisibilité et à l'efficacité de l'action publique, le CIMAP décide des orientations suivantes :

■ **Décision n°20. La création d'un organisme consultatif nouveau n'est désormais possible que si elle s'accompagne de la suppression simultanée d'un autre de ces organismes.**

- Le secrétaire général du Gouvernement veillera à l'application stricte de cette règle qui a été fixée par la circulaire du Premier ministre du 30 novembre 2012.

■ **Décision n°21. D'ores et déjà, 100 commissions consultatives dont l'utilité n'est pas démontrée seront supprimées, soit 15 % du total des commissions.**

- Les ministères devront formuler des propositions complémentaires de fusion ou de réorganisation pour qu'en juin 2013 le nombre total de ces organismes ait diminué d'au moins 25 %.

■ **Décision n°22. Les modes de concertation "ouverts" ou informels seront désormais privilégiés.**

- Les consultations ouvertes, qui disposent désormais d'un cadre légal précis, seront favorisées.

■ **Décision n°23. L'utilisation des possibilités de délibération à distance** (espaces collaboratifs, visioconférences, échanges sur internet) sera systématiquement encouragée.

■ **Décision n°24. Chaque ministère devra disposer avant le prochain CIMAP de mars 2013 d'une cartographie faisant apparaître sa stratégie de consultation.**

Mesurer la qualité du service public : un baromètre indépendant

■ Décision n°25.

Le Premier ministre mandate la ministre de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique pour proposer, pour le CIMAP de mars 2013, **un baromètre global à destination des usagers, particuliers, associations et entreprises** et prenant en compte les résultats obtenus dans le cadre du baromètre de la qualité de l'accueil. **La première édition de ce baromètre unifié sera publiée mi-2013**.

■ Décision n°26.

En complément, **le Gouvernement décide de publier les résultats de la 4e édition** du baromètre de la qualité des services publics, qui n'avaient pas été rendus publics par le précédent Gouvernement.

Accueil

Prestation		Satisfaction	
% de courriers bénéficiant d'une réponse en moins de 15 jours ouvrés	50%	62%	des usagers sont satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par courrier
% de mails bénéficiant d'une réponse en moins de 5 jours ouvrés	60 %	75 %	des usagers sont satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par courriel
% d'appels téléphoniques ayant abouti en moins de 5 sonneries	60 %	57 %	des usagers sont satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par téléphone
% d'usagers orientés vers le bon service et pris en charge	55 %	69 %	des usagers sont satisfaits de l'orientation vers le bon interlocuteur capable de prendre en charge leur demande, lors du dernier contact au guichet
% d'usagers bénéficiant d'un accueil courtois par des agents identifiables	70 %	64 %	des usagers sont satisfaits de l'amabilité de l'interlocuteur et du caractère identifiable de leurs interlocuteurs, lors du dernier contact au guichet

Traitement des démarches

Prestation		Satisfaction	
Je me rends aux urgences % de patients ayant été pris en charge en moins de 4h	72 %	51 %	Je me rends aux urgences des usagers sont satisfaits du temps de passage aux urgences
% des durées moyennes de séjour dans les unités d'hospitalisation de courte durée inférieures à 1 jour	37%	64 %	des usagers sont satisfaits de la rapidité de l'orientation vers le bon service
Je me suis fait agresser Taux d'interventions effectuées, de jour comme de nuit, par les forces de sécurité intérieure, dans un délai de 12 minutes, à la suite d'un appel 17	59 %	58 %	Je me suis fait agresser des usagers sont satisfaits du délai d'intervention des forces de l'ordre
Je renouvelle mes papiers d'identité % d'usagers ayant eu leur passeport à disposition en mairie en moins de deux semaines	85 %	79 %	Je renouvelle mes papiers d'identité des usagers sont satisfaits du délai de mise à disposition de leur passeport (ou celui de leur enfant) à la mairie
Je conduis un véhicule Délai moyen entre la première et la seconde présentation à l'examen pratique du permis de conduire	82 jours	52 %	Je conduis un véhicule des usagers sont satisfait du délai moyen entre la première et la seconde présentation à l'examen pratique du permis de conduire
Je perds mon emploi % des inscriptions réalisées en moins de 5 jours ouvrés après le premier contact avec Pôle emploi	90 %	50 %	Je perds mon emploi des usagers sont satisfait du délai d'inscription depuis leur première tentative de contact avec Pôle emploi
% de décisions sur les dossiers d'indemnisation pris en moins de 15 jours	95 %	55 %	des usagers sont satisfaits du délai de versement de leur indemnisation de chômage
Je prépare ma retraite % de personnes ayant reçu un relevé de carrière jugé complet	76 %		
% de personnes ayant reçu un relevé de carrière jugé juste	88 %		
Je déclare et paie mes impôts % de demandes de rectification sur les déclarations et les paiements traitées en moins de 30 jours (pour l'impôt sur le revenu et la taxe d'habitation)	95 %	68 %	Je déclare et paie mes impôts d'usagers sont satisfaits du délai de prise en compte de leur demande de rectification sur leur déclarations ou leurs paiements
Je demande une aide (logement, familiale, solidarité) % de demandes de prestations (logement, rentrée scolaire, allocations familiales, ...) traitées en 15 jours ou moins	80 %	63%	Je demande une aide (logement, familiale, solidarité) d'usagers sont satisfaits du délai de réponse à leur demande d'aide
Je scolarise mon enfant % de remplacement des enseignants au premier jour d'absence pour le premier degré	92%	60%	Je scolarise mon enfant d'usagers sont satisfaits du délai de remplacement des professeurs en cas d'absence
Je m'oriente à l'université % de premiers vœux satisfaits lors de la demande d'inscription à l'université	61 %	80%	Je m'oriente à l'université d'étudiants en université sont satisfaits du déroulement de leur démarche de pré-inscription sur admission-postbac
Je poursuis des études supérieures % d'étudiants ayant accès à une bibliothèque universitaire ouverte plus de 60h par semaine	69 %	89%	Je poursuis des études supérieures d'étudiants en université fréquentant une bibliothèque universitaire sont satisfaits de l'amplitude des horaires d'ouverture
Je prends soin de ma santé Délai moyen de remboursement d'une feuille de soin électronique	3,3 jours	85%	Je prends soin de ma santé d'usagers sont satisfaits des délais de remboursement par l'assurance maladie d'une feuille de soin électronique
Délai moyen de remboursement d'une feuille de soin papier	11,1 jours	64%	d'usagers sont satisfaits des délais de remboursement par l'assurance maladie d'une feuille de soin papier

Possibilité de réclamer

Prestation		Satisfaction	
% des organismes ayant mis en place un dispositif dédié de traitement des réclamations	73 %	45%	d'usagers sont satisfaits du traitement de leur réclamation

© DGME - [redacted] - Lorenzo Timon - 2011

“Accélérer la transition numérique” : la feuille de route de l’administration numérique

Chaque ministère définira, pour mars 2013, à partir des orientations stratégiques du CIMAP, une feuille de route pour sa transition numérique dans le cadre de son programme de modernisation et de simplification.

Des chantiers transversaux pour améliorer le service à l’usager grâce au numérique

Décision n°27. Favoriser l’égalité d’accès aux services publics sur le territoire en articulant efficacement les points de contact physiques et les supports numériques.

- Les offres numériques seront associées à une offre de présence territoriale d’ici juin 2013, grâce à un recensement effectué par chaque administration des dispositifs numériques d’accès à ses services. L’objectif est de mieux articuler les points de contact physique (guichets…) avec l’offre de services en ligne en tenant compte des besoins des citoyens.

Décision n°28. Mettre en cohérence les offres de services publics numériques nationales et locales et assurer leur conformité aux règles d’accessibilité. La mise en application de la charte Internet de l’État sera poursuivie dès le premier semestre 2013.

Décision n°29. Faciliter le travail des agents au contact du public.

- D’ici fin 2013, l'ensemble des bases de connaissances “métiers” permettant de faciliter l'information et l'orientation des usagers seront mises en réseau pour améliorer l’efficacité des services d’accueil téléphoniques.

Décision n°30. Renforcer la confiance entre acteurs dans l'espace numérique : une doctrine d'identification et d’authentification des utilisateurs et de sécurisation des échanges, fondée sur les usages en vigueur, sera définie pour juin 2013.

Des services conçus et améliorés de bout en bout avec le numérique

Décision n°31. Proposer de nouveaux services pratiques, personnalisés et de proximité, notamment sur téléphones mobiles. Chaque ministère identifiera au premier trimestre 2013, avec l’appui du SGMAP, les services pratiques sur mobiles à développer prioritairement.

Une administration ouverte pour encourager la citoyenneté active

- **Décision n°32. Réaffirmer le principe de gratuité de la réutilisation des données publiques et l'étendre,** en concertation, aux collectivités, aux délégataires de service public, à la sphère sociale, aux autorités administratives indépendantes : dès 2013, la transposition du projet de directive européenne sur la réutilisation des données publiques offrira cette occasion.

- **Décision n°33. Développer la transparence de l'action publique et stimuler une citoyenneté active.** Dès 2013, des travaux seront lancés sur la transparence de l'action publique, en ouvrant le débat sur la mise à disposition des données en matière d'éducation, de risques environnementaux, de système de santé, d'offre de transport et de logement et enfin de prestations sociales. L'implication des citoyens, des usagers et des agents dans la conception des politiques publiques et l'élaboration des services publics sera favorisée.

- **Décision n°34. Favoriser l'innovation collective autour des services publics :** dix "services numériques de demain" seront conçus et testés dans une démarche de "laboratoire".

Des systèmes d'information modernisés et renforcés pour soutenir la performance de service public

- **Décision n°35. Renforcer la maîtrise et la cohérence des systèmes d'information.**

- **Décision n°36. Moderniser et mutualiser les infrastructures techniques.**

- **Décision n°37. Rationaliser le patrimoine d'applications informatiques :** en 2013 sera créé un "magasin" d'applications partagées du service public facilitant la réutilisation entre les ministères.

- **Décision n°38. Maîtriser le cycle de vie des données au sein des entités administratives** et en faciliter l'utilisation, le partage, la sécurisation et l'archivage. Les référentiels de données "entreprises" et "adresses" utilisés par toutes les administrations seront traités prioritairement.

“Évaluer pour moderniser les politiques publiques”

Une démarche novatrice

Un travail d’évaluation des politiques publiques sera conduit au cours des prochains mois avec l’ensemble des acteurs publics concernés (État, collectivités locales, organismes sociaux et opérateurs).

Cette démarche d’évaluation opérationnelle de l’ensemble des politiques publiques, qui n’a jamais été conduite en France, doit permettre de construire **une vision collective des enjeux, des objectifs, des résultats et des modalités de mise en œuvre de chaque politique publique.**

Il s’agit de simplifier, de rendre plus cohérente l’action des différents acteurs et d’améliorer de manière significative l’efficience de l’action publique, indispensables pour répondre aux nouveaux besoins, et tenir nos engagements budgétaires.

Une gouvernance et un pilotage interministériel dédiés

■ **Décision n°39.** Le CIMAP est **l’instance décisionnelle** : il programme les évaluations de politiques publiques ; durant les travaux d’évaluation, il est informé des diagnostics et de l’ensemble des propositions de scénarios de réforme envisagés ; il valide, à l’issue de ces travaux, le **scénario de réforme à retenir** ainsi que le plan d’action associé.

Les évaluations sont conduites sous la **responsabilité des ministres** compétents, qui désignent les personnalités ou structures chargées de piloter les évaluations, déterminent les modalités d’association des partenaires concernés et précisent les calendriers adaptés aux enjeux de chaque évaluation. Une méthodologie type est proposée aux ministères sur la base des préconisations des inspections générales interministérielles, mais elle sera adaptée et précisée pour chaque évaluation.

Un **comité de pilotage restreint**, présidé par le directeur de cabinet du Premier ministre, associant le ministère en charge de la réforme de l’État et le ministre chargé du budget veillera à la coordination de ces travaux.

Le secrétariat général pour la modernisation de l’action publique (SGMAP) assurera le secrétariat de ce comité de pilotage et apportera, en tant que de besoin, un **soutien méthodologique et technique aux équipes en charge de l’évaluation**.

■ **Décision n°40.** Le futur commissariat à la stratégie et à la prospective sera associé à la démarche d’évaluation. Une formation associant partenaires sociaux, élus et personnalités qualifiées sera chargée d’assurer un suivi indépendant des évaluations.

La programmation des évaluations

L'ensemble des politiques publiques sera évalué avant 2017. Trois cycles d'évaluations seront lancés dès l'année 2013.

Le choix des politiques inscrites au programme d'évaluation pour 2013 tient compte de différents critères :

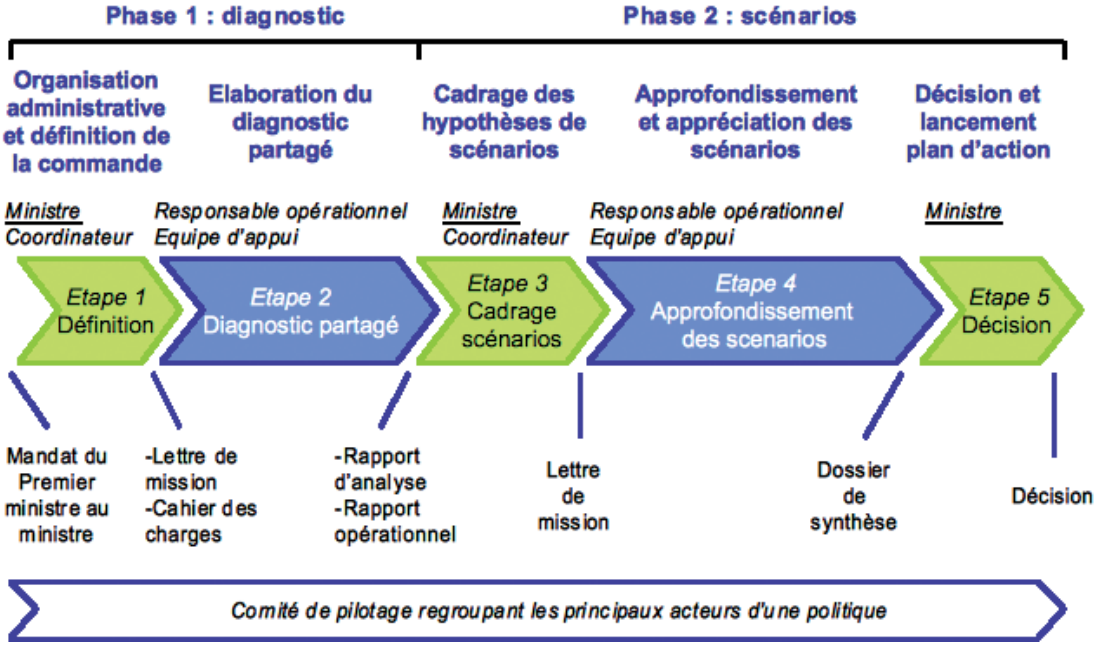
- caractère prioritaire des politiques publiques concernées dans l'agenda du Gouvernement en raison des enjeux qu'elles recouvrent ;
- multiplicité d'outils mis en place et/ou des structures impliquées appelant une clarification et une simplification dans les interactions entre les différents outils/acteurs concernés ;
- importance des enjeux budgétaires associés et identification de marges de progrès en termes d'efficience et d'efficacité.

Le choix des ministères concernés :

Tous les ministères verront au moins l'une de leurs politiques publiques faire l'objet de travaux d'évaluation au cours de l'année 2013.

Le déroulé type d'une évaluation

Sur la base des propositions des inspections générales interministérielles, le dispositif suivant est proposé aux ministres responsables d'une évaluation. Il s'agit d'un "**déroulé type**", qui a bien entendu **vocation à être adapté** selon la nature de la politique publique évaluée, le nombre des partenaires impliqués et la maturité des diagnostics déjà disponibles.



■ **Décision n° 41. Le CIMAP arrête la liste des 40 politiques publiques qui feront l'objet des trois premiers cycles d'évaluation programmés en 2013.**

La programmation des évaluations

Calendrier 2013

	Cycle n°1 évaluations lancées en janvier 2013	Cycle n°2 évaluations lancées en avril 2013	Cycle n°3 évaluations lancées en juin 2013
Services du Premier ministre	La gouvernance et le pilotage de la communication gouvernementale	Le pilotage territorial de la politique de prévention et de lutte contre les drogues et la toxicomanie	
Affaires étrangères	L'appui aux entreprises à l'international	L'organisation et le pilotage des réseaux à l'étranger	
Commerce extérieur/économie et finances			
Éducation nationale	La scolarisation des enfants en situation de handicap		La lutte contre le décrochage scolaire
	La politique d'éducation prioritaire		
Justice	La gestion de l'aide juridictionnelle	La gouvernance de la protection de l'enfance	
Économie et finances	Les politiques d'aide aux entreprises : les aides individuelles directes, les acteurs du développement économique local		
Redressement productif			
Artisanat, commerce, tourisme			
Économie et finances	Le pilotage de la politique en faveur de l'économie sociale et solidaire		
Économie et finances		La gestion de la politique de sécurité sanitaire des aliments	
Agriculture, alimentation, forêt`			
Affaires sociales et santé	L'efficience de la gestion des prestations d'assurance maladie		
Famille	La gouvernance de la politique de la petite enfance et du soutien à la parentalité		
	Architecture, ciblage et efficacité des aides à la famille		
Personnes handicapées	La gouvernance territoriale des politiques d'insertion et de lutte contre l'exclusion	La tarification des établissements et services médico-sociaux pour personnes handicapés	
	Le pilotage de l'allocation aux adultes handicapés		
Égalité des territoires et logement	La territorialisation de la politique du logement		La prévention des expulsions locatives
Transports et mer	La politique maritime		
Intérieur	La politique d'intégration	La politique territoriale d'incendie et de secours	La politique de sécurité routière
Écologie, développement durable, énergie	La politique de l'eau	La police de l'environnement	
Travail, emploi, formation professionnelle, dialogue social	Les aides financières aux contrats de formation par alternance	La politique territoriale de l'emploi	
Formation professionnelle et apprentissage	La formation professionnelle des demandeurs d'emploi		
Défense	*Evaluations dans le cadre du livre blanc sur la défense et la sécurité nationale*		
Anciens combattants	L'optimisation de la gestion des prestations en faveur des anciens combattants		
Culture	Le bilan de la réforme de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre des monuments historiques	L'organisation du soutien au spectacle vivant	La politique publique de numérisation et d'archivage numérique
Enseignement supérieur et recherche	La politique de soutien à la vie étudiante	La coordination de l'action internationale en matière d'enseignement supérieur et de recherche	
Agriculture, alimentation, forêt	La politique de développement agricole		
Réforme de l'Etat, décentralisation, fonction publique	Affectation et mobilité des fonctionnaires sur les territoires		
Outre-mer	Les dispositifs d'incitation fiscale à l'investissement outre-mer		
Sports, jeunesse, éducation populaire, vie associative	Le soutien au sport professionnel		

Intégrer les agences et les opérateurs dans la modernisation de l'action publique

Clarifier le paysage des agences et des opérateurs rattachés à l'État

■ **Décision n°42. Une doctrine partagée sera élaborée avant la fin du premier trimestre 2013 pour harmoniser et clarifier le recours aux opérateurs.**

- Le recours à une agence ou à un opérateur doit être fondé sur des critères objectifs tenant aux caractéristiques des missions qui lui sont confiées (autonomie, expertise particulière, mode de financement, spécialité des missions…).
- Cette doctrine sera précisée par une circulaire du Premier ministre.

■ **Décision n°43. Dès à présent, le CIMAP décide de soumettre toute création future à une étude d'impact préalable permettant de justifier :**

- les motifs de recours à une agence ;
- les moyens dont elle sera dotée et son mode de financement ;
- les modalités d'articulation de son action avec les structures existantes ;
- les conditions dans lesquelles son action sera évaluée.

■ **Décision n°44.** La participation des opérateurs et agences aux politiques publiques sera systématiquement prise en compte dans les **travaux d'évaluation des politiques publiques**. En parallèle, **les programmes ministériels de modernisation et de simplification** à finaliser pour le deuxième CIMAP de mars 2013 seront l'occasion de définir une stratégie de rationalisation pour chaque ministère.

■ **Décision n°45. Une revue des opérateurs dont les effectifs sont inférieurs à 50 ETP sera réalisée** pour le CIMAP de juin 2013, afin de déterminer les options à privilégier ou à approfondir pour ces petits organismes.

■ **Décision n°46. Les établissements de formation initiale de fonctionnaires,** dont le statut varie d'un ministère à l'autre, voire au sein d'un même ministère (établissements publics ou services à compétence nationale), **feront l'objet d'une analyse particulière** pilotée par le ministère en charge de la réforme de l'État et de la fonction publique.

Rénover le pilotage stratégique des agences et opérateurs existants

Décision n°47. Pour renforcer l'exercice de la tutelle et optimiser le rôle des opérateurs dans la mise en œuvre des politiques publiques de manière transversale, **le CIMAP décide de confier une mission ad hoc à un groupe de travail interministériel qui remettra ses conclusions au premier semestre 2013.** Il articulera sa réflexion autour de trois grands axes :

- professionnaliser la tutelle et renforcer la gouvernance ;
- simplifier et harmoniser la gestion des ressources humaines des opérateurs ;
- associer les opérateurs au redressement des comptes publics.

Décision n°48.

À la suite des décisions récentes prises par le Gouvernement en matière de plafonnement des rémunérations des dirigeants des entreprises publiques, **le ministre délégué au budget proposera un encadrement et une clarification des règles de fixation de la rémunération des dirigeants des opérateurs.**

Décision n°49. **Une mission sera confiée à l'inspection générale des finances concernant le recours aux taxes affectées.**

Décision n°50.

Mettre en œuvre le cadre budgétaire et comptable des opérateurs en application du décret du 7 novembre 2012 sur la gestion budgétaire et comptable publique **pour moderniser la gestion financière et améliorer le pilotage ainsi que le contrôle budgétaire des opérateurs.**

01

Comité interministériel
pour la modernisation
de l'action publique

Simplifier les démarches administratives pour les particuliers

Constat, enjeux et ambition

Un Français sur quatre juge complexe sa relation avec l'administration. Cette relation est perçue comme particulièrement difficile lors d'évènements de vie douloureux (perte d'autonomie, perte d'emploi…) ainsi que par les populations les plus fragiles, les personnes en situation de précarité ou encore les jeunes qui ont des attentes spécifiques.

Les simplifications administratives répondent ainsi à une forte attente des usagers et constituent l'un des principaux leviers d'amélioration de la qualité de service et d'accroissement de la satisfaction des usagers. Le Gouvernement mobilisera tous les leviers permettant de simplifier la vie des particuliers et conduira un programme pluriannuel de simplification afin d'améliorer de manière significative leur satisfaction. **L'écoute des usagers et l'évaluation de leur satisfaction constituent un axe stratégique de la modernisation de l'action publique.**

Dans cette optique, le CIMAP demande à l'ensemble des ministères d'amplifier, avec l'appui du SGMAP, le recueil et l'analyse des besoins des usagers et d'identifier les actions qui permettront d'améliorer la satisfaction des usagers. Ces actions seront inscrites dans les programmes ministériels de modernisation et de simplification qui seront élaborés pour le CIMAP de mars 2013.

Décisions retenues

Simplifier les démarches administratives en matière de logement, d'emploi et de handicap

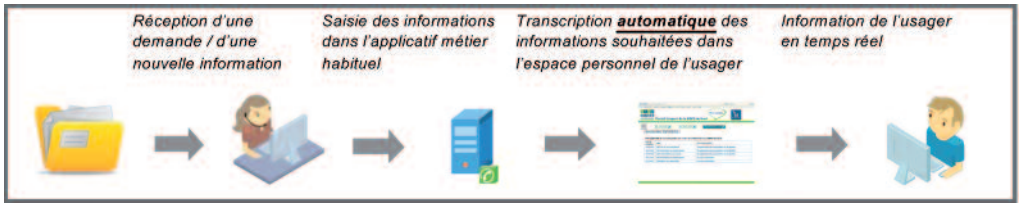
Afin de répondre aux attentes prioritaires des usagers, un effort particulier sera porté sur les évènements de vie pour lesquels la complexité vécue par les usagers est la plus forte : le handicap (il touche 12 millions de personnes en France et constitue l'évènement de vie où la complexité administrative est ressentie par 40 % d'usagers déjà en situation de fragilité), la perte d'emploi (32 % des personnes concernées jugent complexes les démarches liées à la perte et à la recherche d'un emploi en raison notamment de la difficulté à être orienté vers des formations et des offres d'emploi adaptées à leur profil) et le logement (29 % des personnes concernées jugent complexes les démarches liées au logement en raison notamment du manque de visibilité sur les différentes étapes à accomplir).

Le CIMAP décide dès à présent de premières mesures sur ces priorités :

■ Concernant le handicap :

- Faciliter les démarches des personnes handicapées auprès des MDPH (maisons départementales des personnes handicapées) grâce, notamment, à la poursuite de la dématérialisation des procédures et à la simplification des conditions d'attribution de la carte de stationnement. *Le chantier sera conduit pour la fin 2013.*

Le fonctionnement du service de suivi en ligne :



■ Concernant le logement :

- Permettre la demande en ligne d'aide au logement avec envoi des pièces justificatives en format dématérialisé. *Cette facultée sera généralisée courant 2013 après expérimentation auprès de trois CAF.*

■ Concernant l'emploi :

- Améliorer la transparence du marché du travail en facilitant la publicité des offres et de la demande. *Un service permettant de favoriser la publication des offres et des CV sera lancé en phase pilote au second trimestre 2013.*
- Mettre en place une base de données nationale de l'offre de formation financée sur fonds publics en faveur des jeunes et des adultes sans emploi (projet Dokelio).
- Dématérialiser la procédure de demande de rupture conventionnelle pour en améliorer la sécurité juridique. *Le service "téléRC" testé dans les Yvelines (78) sera déployé au premier trimestre 2013.*

Réduire la complexité administrative des démarches concernant les jeunes et les personnes en situation de précarité

Le Gouvernement engage deux chantiers permettant de répondre aux besoins des **jeunes**, qui perçoivent les démarches administratives comme particulièrement complexes, et des **personnes en situation de précarité**, qui ont le plus besoin de recourir aux services publics mais qui expriment le plus de difficultés à interagir avec eux.

Chaque ministère identifiera les mesures spécifiques correspondantes dans le cadre de la mise en œuvre de sa feuille de route de simplification.

Le CIMAP arrête dès à présent les mesures de simplification de simplifications suivantes :

■ En faveur des jeunes :

- Développer l'inscription en ligne et le choix des options pour les élèves du collège et du lycée. *Le service sera disponible en juin 2013 pour le lycée et en 2014 pour le collège.*
- Rendre plus lisible l'offre de formation de l'enseignement supérieur. *Une simplification et une clarification des intitulés des formations seront définies en 2013.*
- Améliorer la procédure d'admission post bac. *De nouvelles formations seront accessibles dès 2013.*
- Simplifier les changements d'affiliation en matière de sécurité sociale étudiante. Un nouveau formulaire d'affiliation sera défini en 2013.
- Développer le service de recensement citoyen des jeunes par internet. *Une évolution du service en ligne sera mise en œuvre au premier semestre 2013.*

■ En faveur des personnes en situation de précarité :

- Expérimenter au second semestre 2013, en Seine-et-Marne et en Loire-Atlantique, des mesures de simplification afin de réduire le non-recours aux prestations sociales des personnes en situation d'exclusion, à l'issue d'une expérimentation conduite depuis novembre 2012 dans ces deux départements.
- Mettre en œuvre, dès le premier semestre 2013, la simplification des procédures de domiciliation arrêtée dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté.
- Assurer une plus grande lisibilité et une plus grande régularité des aides versées par les CAF pour limiter les flux d'indus et de rappels. *Une mission de l'IGAS est programmée au premier semestre 2013 dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté.*

Supprimer des demandes d'informations et de pièces justificatives déjà connues de l'administration

Le manque de coordination entre administrations et la nécessité de devoir à chaque contact transmettre des informations déjà fournies, provenant souvent de l'administration elle-même, sont un facteur d'insatisfaction des usagers.

La suppression des demandes d'informations redondantes pour les particuliers est engagée. À partir d'un état des lieux exhaustif des démarches, formulaires et pièces justificatives associés, la priorisation des démarches à simplifier sera établie d'ici le CIMAP de juin 2013.

Les demandes d'extraits d'acte d'état civil seront supprimées pour les principales démarches, dont les demandes de pièces d'identité, grâce à un échange de données entre administrations. *Une phase pilote en cours associant 18 communes de Seine-et-Marne fera l'objet d'une évaluation au premier trimestre 2013.*

Mobiliser le numérique au service de la simplification des démarches de tous

Le CIMAP décide de mettre en œuvre une première série de mesures :

■ Vie citoyenne :

- Permettre à l'usager de préparer en ligne sa demande de vote par procuration. *Une première étape, facilitant le face à face entre l'usager et le service en place, sera expérimentée après consultation des associations d'élus au premier semestre 2013.*
- Permettre de créer, modifier et dissoudre son association loi 1901 par internet. *Un télé-service de création est disponible. La déclaration des modifications relatives aux associations (titre, objet, siège social, statuts, personnes) sera expérimentée sur trois départements au deuxième semestre 2013.*

- Développer les titres pluriannuels de séjour. *Un projet de loi sera présenté au premier semestre 2013.*
- Dématérialiser les timbres fiscaux acquittés par les étrangers pour leurs documents de séjour. *Les possibilités du module d'achat en ligne seront étendues sur www.timbresofli.fr pour 2014.*
- Faciliter et sécuriser l'utilisation de factures dématérialisées (eau, téléphone, électricité,...) comme justificatifs de domicile pour les démarches par l'insertion d'un "flashcode" (code barre 2D). *La norme sera publiée au premier trimestre 2013. En 2013, les préfectures seront en mesure de lire les documents sur lesquels est apposé le code barre pour les demandes de passeport.*

■ Perte d'un proche :

- Lors d'un décès, décharger le proche des démarches d'information des organismes sociaux. *Le téléservice permettant de déclarer en une seule fois est opérationnel et sera étendu à d'autres partenaires au premier semestre 2013.*

■ Sécurité et justice :

- Généraliser la préparation en ligne du dépôt de plainte (pré-plainte). Dès janvier 2013, une première vague de déploiement sera lancée dans une vingtaine de départements.
- Permettre aux usagers de suivre leurs plaintes sur internet. *Le service sera expérimenté en 2013.*

■ Santé /social :

- Mettre en place un espace numérique pour les particuliers employeurs. *Employeurs et salariés trouveront avant la fin 2013 les informations (éléments juridiques, pratiques, aides existantes,…), guides (bourse d'emplois, formations, …), démarches et outils de simulation dont ils ont besoin sur un nouveau guichet en ligne qui leur sera dédié.*
- Payer en ligne ses frais hospitaliers. Un premier déploiement cible : *les établissements dotés d'une régie pour l'année 2013.*
- Mettre en place une demande unique de retraite pour l'ensemble des régimes. *L'étude d'un formulaire unique sera lancée en 2013.*
- Alléger les formalités de rattachement du nouveau-né à l'assurance maladie de ses parents. *Un téléservice de demande de rattachement sera développé en 2013.*
- Dispenser l'usager de fournir un exemplaire papier de son RIB/RICE dans toutes ses démarches avec la sécurité sociale. *Un recensement des pratiques sera conduit au premier trimestre 2013.*

01

Comité interministériel
pour la modernisation
de l'action publique

Simplifier les démarches administratives pour les entreprises

Les simplifications administratives et règlementaires : une attente forte des entreprises à laquelle le Gouvernement apporte des réponses concrètes.

Le Gouvernement s'est engagé à mobiliser tous les leviers permettant de simplifier la vie des entreprises, d'alléger leur charge administrative et de réduire les délais de traitement des procédures par l'administration. Le Pacte national pour la croissance, la compétitivité et l'emploi prévoit que le Comité interministériel pour la modernisation de l'action publique mette en œuvre les actions nécessaires permettant d'obtenir des résultats concrets pour les entreprises dès janvier 2013.

Pour garantir l'efficacité de ses décisions, le Gouvernement a décidé d'instaurer au sein de l'État une gouvernance coordonnée des chantiers de simplifications destinées aux entreprises. Il instaure également une consultation permanente avec les entreprises.

Afin d'assurer à court terme des résultats concrets pour les entreprises, le Gouvernement a lancé 7 chantiers prioritaires, annoncés lors du séminaire sur la compétitivité des entreprises du 6 novembre 2012.

Les entreprises consultées et associées

Un dispositif de consultation des entreprises et un groupe interministériel de coordination des simplifications pour les entreprises sont créés pour le recueil, l'élaboration et le pilotage des mesures de simplification.

Le dispositif permanent de consultation est mis en place afin que les entreprises puissent :

- proposer des simplifications et des orientations pour les programmes pluriannuels de simplifications pour les entreprises ;
- donner un avis sur les projets de simplifications qui lui sont soumis ;
- proposer les modes de consultation des entreprises adaptés à chaque étape de la démarche de simplification ;
- suivre l'avancement des chantiers de simplifications grâce aux indicateurs qui lui sont rapportés à échéances régulières ;

Une réunion de consultation des représentants des entreprises sur la simplification se tiendra tous les trimestres. La première réunion se tiendra le 19 décembre 2012.

Pour piloter ce chantier un groupe interministériel de coordination des simplifications pour les entreprises (GICSE) a été mis en place.

Le Gouvernement souhaite promouvoir auprès de chaque agent public une meilleure prise en compte du point de vue des entreprises. Pour ce faire, chaque chef de projet de chantier de simplification au sein de l'administration aura la responsabilité de consulter les entreprises et organisations professionnelles concernées. Afin d'assurer la mobilisation de tous les agents dans une démarche de consultation permanente des entreprises, un guide pratique de consultation sera élaboré pour le premier trimestre 2013. Tous les agents publics auront ainsi accès à des outils concrets qui les aideront dans la consultation des entreprises et des organisations professionnelles.

Des résultats pour les entreprises dès 2013

Le Gouvernement a installé un groupe interministériel de coordination des simplifications pour les entreprises. Il pilotera notamment la mise en œuvre de sept chantiers prioritaires décidés dans le cadre du Pacte national pour la croissance, la compétitivité et l'emploi. Ces sept chantiers seront déployés dès janvier 2013 :

■ Le projet "Dites-le-nous une seule fois" apportera des résultats concrets dès 2013.

Dès le premier trimestre 2013, le projet sera conduit sous l'égide de la direction de projet dédiée, créée au sein du SGMAP (Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique). Une feuille de route et un objectif commun de diminution des demandes faites aux entreprises seront définis au 1er trimestre 2013.

Un annuaire des données demandées aux entreprises sera défini. Il identifiera une administration référente chargée d'être source de la donnée pour les autres administrations. Un "test anti-redondances" de simplification sera réalisé sur les principales déclarations retenues (10 au premier trimestre). Dès 2013, 250 000 entreprises bénéficieront d'une déclaration pré-remplie de la contribution sociale de solidarité des sociétés. Par ailleurs, le Gouvernement accélérera le mouvement déjà engagé en faveur de la dématérialisation des attestations fiscales et sociales à fournir dans le cadre des marchés publics.

■ Des déclarations sociales unifiées dès le premier trimestre 2013.

Au cours de l'année 2013, trois déclarations (la DMMO[1], la DSIJ[2] et l'Attestation employeur) seront progressivement remplacées par une déclaration unique, mensuelle et dématérialisée pour les entreprises volontaires. Le calendrier 2013-2016 d'élargissement du périmètre sera défini au premier trimestre après cette première étape afin de remplacer 10 déclarations sociales.

■ Des solutions pour simplifier et accélérer les procédures applicables à l'immobilier d'entreprises dès le 1er trimestre 2013.

D'ici au 1er février 2013, une cartographie des difficultés rencontrées par les acteurs de l'immobilier d'entreprises sera élaborée. Le diagnostic aura été partagé avec les entreprises. À la fin du premier trimestre 2013, la liste des solutions permettant d'accélérer la réalisation des projets immobiliers d'entreprises aura été élaborée en lien avec le calendrier de préparation de la loi "Duflot II". Des indicateurs permettant de suivre la simplification des procédures de l'immobilier d'entreprises auront été déterminés.

■ Mise en ligne d'un portail unique d'aides en mars 2013.

En mars 2013, un portail unique des aides aux entreprises sera ouvert. Au printemps 2013, le portail guichet entreprises aura été rénové. De nouvelles fonctionnalités seront disponibles d'ici la fin de l'année 2013 (améliorer l'orientation et l'information sur l'ensemble du périmètre de la directive service). Le portail couvrira pour mi-2014 l'ensemble des formalités des CFE, de la création à la cessation ou radiation.

1 - Déclaration de mouvements de main d'œuvre.
2 - Déclaration des indemnités journalières.

La lutte contre la "sur-transposition" du droit communautaire en droit français : de premiers résultats dès le premier trimestre 2013.

L'identification des textes d'ordre technique ou comptable ayant donné lieu à une sur-transposition sera réalisée dans le courant du premier trimestre 2013. À partir du troisième trimestre 2013, au moins un texte législatif ou réglementaire aura été allégé pour chacun des 12 comités stratégiques de filière de la Commission nationale de l'industrie.

Un test pour évaluer l'impact des nouvelles règles sur les PME et TPE.

Le test PME mesurera qualitativement et quantitativement les impacts de nouvelles réglementations. Effectué dans des conditions réelles auprès d'un échantillon d'entreprises, le test PME permet d'évaluer les conséquences directes d'une mesure sur les TPE, PME et ETI.

La méthodologie du test PME a été élaborée et sera expérimentée début 2013 sur les décrets d'application relatifs à la Banque publique d'investissement (BPI).

Après une période d'amélioration de la méthodologie, le test PME sera étendu.

Réduire les obstacles à l'export pour les PME et TPE.

Dès janvier 2013, un groupe de travail réunissant les services des douanes et des organisations professionnelles identifiera les mesures à mettre en œuvre pour réduire les obstacles à l'export des TPE, PME et ETI françaises.

À la faveur de l'évolution et de la modernisation des systèmes d'information, les formalités douanières réalisées sous couvert des certificats d'exportation agricoles, certificats d'exportation relatifs aux espèces en danger et des licences d'exportation pour matériels de défense seront progressivement simplifiées à partir de 2013.

De nouvelles mesures décidées pour mars 2013

Le CIMAP demande 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 chantiers seront inscrits dans les programmes ministériels de modernisation et de simplification qui seront définis pour le CIMAP de mars 2013.

- **Le CIMAP décide dès à présent d'instruire les mesures suivantes dans la perspective du CIMAP de mars 2013 :**

Simplifier les démarches pour les entreprises

- améliorer la lisibilité et la cohérence des franchissements de seuils de nombre de salariés pour l'application de la législation fiscale et sociale ;
- simplifier l'utilisation du titre emploi service entreprises (TESE) ;
- aider les entreprises à respecter leurs obligations en matière d'égalité professionnelle ;
- faciliter les procédures d'achats de l'État auprès des PME du secteur de la défense et accélérer la procédure de paiement.

Simplifier les démarches pour les entreprises des secteurs agricoles et alimentaires

- poursuivre la dématérialisation des procédures de demande des aides de la PAC ;
- mettre en place un bouquet de services en ligne "Mes démarches" pour un accès facilité aux informations, formulaires ou télé-services nécessaires à leurs démarches ;
- supprimer les justificatifs liés à certaines procédures ;
- mettre en place un modèle unique de recueil des données de base des entreprises agricoles ;
- améliorer la lisibilité des instructions ministérielles concernant leurs secteurs d'activité.

01

Comité interministériel
pour la modernisation
de l'action publique

Simplifier les normes pour les citoyens, les entreprises et les collectivités locales

Alléger et simplifier les normes

Le droit en vigueur en France représente plus de 26 millions de mots (58 codes, 2.000 lois et 26.000 décrets). Les seuls décrets réglementaires comptent plus de 136.000 articles. Les lois nouvelles ont plus que doublé de volume depuis les années 90.

La complexité des normes a un coût, qui est à la fois économique et démocratique. La volonté du Gouvernement est de simplifier le droit et plus généralement de le rapprocher du citoyen. De nombreuses initiatives ont été prises au cours des derniers mois tant dans le cadre du séminaire gouvernemental sur la compétitivité, en ce qui concerne les normes applicables aux entreprises, que dans le cadre de la nouvelle étape de la décentralisation et des travaux menés au Sénat, en ce qui concerne les normes imposées aux collectivités locales.

■ Assurer la cohérence d'ensemble de la démarche de simplification des normes et veiller à sa mise en œuvre effective : création d'un Commissariat général à la simplification

Pour appuyer et amplifier ces démarches, garantir leur cohérence d'ensemble et suivre leur application effective, le Gouvernement a décidé d'ouvrir plusieurs chantiers, dont la coordination sera confiée au secrétaire général du Gouvernement, qui sera à cette fin assisté d'un **commissaire général à la simplification**.

Ce dernier agira en réseau avec l'ensemble des services et organismes intéressés et notamment :

- la commission consultative d'évaluation des normes, **pour la simplification du droit applicable aux collectivités territoriales**,
- le ministère en charge de l'économie et des finances et le ministère chargé des petites et moyennes entreprises, **pour la simplification du droit applicable aux entreprises,**
- et le secrétariat général aux affaires européennes, **pour l'évaluation des projets de textes européens**.

Le CIMAP arrête en outre les orientations suivantes :

■ Simplifier les normes en vigueur

Un programme pluriannuel de simplification des normes sera arrêté pour alléger le "stock" de normes existantes. Il portera sur des ensembles normatifs cohérents et identifiés comme particulièrement complexes pour les usagers.

- Dès à présent, un travail sera engagé pour simplifier et alléger le droit de l'environnement. Des états généraux de la modernisation du droit de l'environnement seront organisés au printemps 2013 sur la base des propositions d'un groupe de travail regroupant notamment des représentants de l'État, des services des collectivités territoriales, des associations et organisations œuvrant en matière d'environnement, des industriels, de l'aménagement et la maîtrise d'ouvrage et des experts.

Au premier trimestre 2013, dans le cadre des chantiers prioritaires identifiés dans le Pacte national pour la croissance, la compétitivité et l'emploi, sera défini un plan de simplification des normes applicables à l'immobilier d'entreprises.

De même, dans le cadre du Pacte national pour la croissance, la compétitivité et l'emploi et pour lutter contre la "sur transposition" du droit communautaire en droit français, seront identifiés les textes d'ordre technique ou comptable nécessitant des mesures d'allègement ou de simplification.

S'agissant des normes concernant les collectivités territoriales, une mission confiée à M. Alain Lambert et M. Jean-Claude Boulard est chargée de proposer, avant mars 2013, une liste de normes qui seront abrogées.

■ Limiter l'inflation normative : "une norme créée = une norme supprimée"

Conformément aux orientations arrêtées par le Président de la République, toute initiative ministérielle conduisant à la création de normes nouvelles devra s'accompagner de l'abrogation d'un volume de normes équivalent. Le secrétaire général du Gouvernement en sera le garant.

■ Garantir la qualité des normes nouvelles en généralisant les études d'impact pour l'ensemble des textes réglementaires et des textes transposant le droit communautaire

Il s'agit de systématiser la prise en compte de l'impact des nouvelles normes sur le citoyen, ou la collectivité territoriale, ou l'entreprise.

- Les études d'impact en la matière seront donc étendues à l'ensemble des projets de décrets ainsi qu'aux textes transposant les directives et règlements européens, quel que soit le niveau du texte. Celles portant sur les réformes les plus importantes seront enrichies et seront rendues publiques.
- À l'instar du "test PME" dont la mise en place a été arrêtée dans le cadre du séminaire sur la compétitivité, les consultations ouvertes "en ligne" préalables à l'élaboration des textes seront développées.
- Le commissaire général à la simplification devra viser chacun de ces textes soumis à évaluation préalable pour garantir qu'il ne comporte pas de complexité inutile et, en matière de transposition du droit communautaire en droit français, qu'il ne procède pas à une "sur-transposition".
- Les fonctionnaires chargés de la préparation des textes recevront une formation à la légistique, centrée sur le respect des principes d'intelligibilité, de simplicité et de sécurité juridique et seront sensibilisés aux exigences de l'évaluation préalable, dont, en particulier, l'identification systématique des "options zéros" qui permettent d'atteindre les objectifs d'une réforme sans avoir recours à l'édiction de normes nouvelles.

■ Développer l'évaluation a posteriori des principaux textes législatifs

En lien avec le futur commissariat général à la stratégie et à la prospective, les principaux textes législatifs donneront lieu à une évaluation de leurs effets au terme de leurs quatre premières années d'application. Cette évaluation permettra de proposer au Parlement les ajustements nécessaires.

Une circulaire du Premier ministre viendra préciser les conditions de mise en œuvre de ces décisions avant la fin du 1er trimestre 2013.

Assurer la transparence et l'accessibilité des règles régissant les relations entre les citoyens et l'administration

Les règles qui régissent les relations entre l'administration et les citoyens sont éparses. Elles relèvent fréquemment de la jurisprudence. Elles sont donc difficilement accessibles aux usagers mais également aux administrations.

Le Gouvernement confie donc au secrétaire général du Gouvernement, en lien avec la commission supérieure de codification, l'élaboration d'un code centré sur les procédures et les relations entre les citoyens et les administrations.

Cet exercice sera l'occasion d'adapter ou de clarifier les dispositions en vigueur en tenant compte notamment des évolutions rendues possibles par le développement du numérique. Le projet de code sera élaboré au premier semestre 2013. Il traitera notamment du régime juridique des décisions administratives, de la participation et de l'information des usagers, de l'accès aux documents administratifs et du règlement non contentieux des litiges.

Renouveler les pratiques de consultation préalables à la prise de décision : réduire le nombre de commissions consultatives

Le Gouvernement a placé la concertation et le dialogue au cœur de son action de réforme. Il est d'autant plus attaché à ce que les procédures de consultation mises en œuvre soient efficaces et pertinentes. Or ces procédures se caractérisent trop souvent aujourd'hui par un empilement d'organismes nombreux, créés au cas par cas, sans plan d'ensemble, avec une tendance à la stratification, les créations nouvelles ne conduisant pas nécessairement à revoir l'existant. Une telle situation ne permet pas de recueillir tous les bénéfices attendus de la consultation. Elle expose en outre l'administration à des contraintes souvent très formelles qui ne sont pas compatibles avec l'exigence de réactivité et le souci d'économie que le Gouvernement attend d'elle.

Afin de **ralentir l'inflation du nombre de commissions consultatives** qui nuit à la lisibilité et à l'efficacité de l'action publique dans son ensemble, le CIMAP décide des orientations suivantes destinées à engager une rénovation des modes de consultation.

Dès 2013, les actions suivantes seront mises en œuvre :

- **La création d'un organisme consultatif nouveau ne sera désormais possible que si elle s'accompagne de la suppression simultanée d'un autre de ces organismes.**

Le secrétaire général du Gouvernement veillera à l'application stricte de cette règle qui a été fixée par la circulaire du Premier ministre du 30 novembre 2012.

- **D'ores et déjà 100 commissions consultatives dont l'utilité n'est pas démontrée seront supprimées soit 15 % des commissions rattachées aux différents départements ministériels. Les ministères devront formuler des propositions complémentaires de fusion ou de réorganisation de manière à ce qu'en juin 2013, le nombre total de ces organismes ait diminué d'au moins 25 %.**

■ Les modes de concertation "ouverts" ou informels seront désormais privilégiés.

D'une part, il importe de développer les consultations ouvertes, qui disposent désormais d'un cadre légal précis. D'autre part, l'évolution des esprits et l'état des techniques de l'information et de la communication rendent possibles des consultations à caractère informel ou ponctuel (groupes de travail ou conférences réunies en fonction des besoins) dont l'apport peut être spécialement fructueux.

■ L'utilisation des possibilités de délibération à distance (espaces collaboratifs, visioconférences, échanges sur internet) sera systématiquement encouragée.

Le fonctionnement des organismes à caractère permanent doit être allégé et simplifié autant qu'il est possible.

■ L'organisation de la consultation doit être conçue à l'échelle de chaque ministère sur la base d'un plan d'ensemble cohérent.

Chaque ministère devra disposer avant le prochain CIMAP de mars 2013 d'une cartographie faisant apparaître sa stratégie de consultation, les diverses instances qui y contribuent, leur caractère complémentaire, la logique de leur existence ainsi que les fusions ou regroupements envisageables.

Un baromètre indépendant

Mettre en place un baromètre indépendant de la qualité des services publics

Un baromètre de la qualité des services publics existe et sa diffusion doit être amplifiée

Ce baromètre, piloté par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, est, pour les citoyens-usagers, un gage d'écoute, une preuve de la volonté de l'administration de s'améliorer et un gage de transparence de l'information puisqu'il permet aux citoyens d'être informés, à échéances régulières, de l'évolution de la qualité de service sous la forme d'informations simples, lisibles et immédiatement compréhensibles. Il comprend un nombre limité d'indicateurs autour de trois thèmes : l'accueil, le traitement des démarches de la vie quotidienne ou d'évènements de vie jugés prioritaires par les Français et le traitement de réclamations. Pour chaque indicateur, 2 mesures sont effectuées : celle de la qualité de la prestation (service effectivement rendu par l'administration) et celle de la satisfaction de l'usager (perception de l'usager de la qualité de service).

Ce baromètre a été construit avec un double objectif : être un levier de modernisation de l'administration et un outil permettant de rendre compte de la qualité du service rendu. Ce baromètre mérite d'être élargi en intégrant notamment les services aux entreprises et aux associations.

Dès à présent, le Gouvernement publie les chiffres de la quatrième édition du baromètre de la qualité des services publics qui n'avaient pas été rendus publics au premier trimestre 2012 par le précédent Gouvernement (cf. B).

D'autres initiatives traduisent également la volonté de rendre transparents les résultats en matière d'amélioration de la qualité de service

Le baromètre de la qualité de l'accueil est un outil de suivi interne développé par les services de l'État qui rend compte, chaque année, de la manière dont ils améliorent l'accueil au sein de leurs organisations en répondant aux 19 engagements du référentiel Marianne. Ce baromètre mesure la qualité de l'accueil dans 616 services déconcentrés de l'État appartenant aux 4 réseaux à forts enjeux d'accueil (Intérieur, Justice, Education nationale/bibliothèques universitaires et Finances publiques).

Un baromètre mesurant l'action de simplification et d'amélioration de la qualité de service pour les entreprises est en cours d'élaboration, conformément aux conclusions du séminaire gouvernemental de compétitivité du 6 novembre dernier. Les indicateurs de ce baromètre seront définis en fonction des chantiers prioritaires, comme le démarrage d'activité, l'export, l'accès aux financements publics ou l'embauche et la formation, retenus en concertation avec les représentants des entreprises.

D'autres baromètres, publiés par des personnalités extérieures, mesurent également les évolutions de la qualité de service. Chaque année, par exemple, l'institut Paul Delouvrier publie le baromètre de la satisfaction des Français et des usagers/clients à l'égard des services publics. Il recense l'évolution de l'opinion des citoyens sur l'action publique en insistant sur l'évolution des attentes prioritaires des Français. Il mesure également l'évolution de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics.

Définir avec les parties prenantes un cadre unifié pour un baromètre global mettant en cohérence l'ensemble des initiatives de mesure de la qualité de service.

Le Premier ministre mandate la ministre de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique pour que soit élaboré, pour le CIMAP de mars 2013, un cadre unifié pour un baromètre global à destination des usagers, particuliers, associations et entreprises et prenant en compte les résultats obtenus dans le cadre du baromètre de la qualité de l'accueil.

Ce chantier sera conduit, en lien avec l'ensemble des ministères, selon les modalités et calendrier suivants :

- **Dès janvier 2013**, consultation de l'ensemble des parties prenantes : le défenseur des droits, les associations d'usagers particuliers et entreprises, des personnalités qualifiées impliquées dans l'amélioration de la qualité de service ;
- **Premier trimestre 2013**, élaboration du cadre unifié pour un baromètre mesurant le niveau du service rendu : identification des attentes prioritaires des usagers, choix des indicateurs et modalités de calcul ;
- **Second trimestre 2013**, organisation de la campagne de mesure : mesures objectives recueillies auprès des administrations et opérateurs et mesures de la perception à travers une enquête de satisfaction auprès d'un panel représentatif d'usagers.

Un comité de pilotage, composé de personnalités qualifiées, sera garant de la neutralité et de la fiabilité du recueil des indicateurs.

Le Premier ministre s'engage à ce que soit publiée, lors du CIMAP de juin 2013, la première édition de ce baromètre unifié.

Le baromètre de la qualité des services publics, méthodologie d'élaboration et résultats de la quatrième édition (mars 2012)

Le Gouvernement a décidé de publier les résultats de la quatrième édition du baromètre de la qualité des services publics qui n'avaient pas été rendus publics par le précédent Gouvernement.

Méthodologie

Les résultats du volet prestation de ce baromètre ont été recueillis auprès des ministères et opérateurs au dernier trimestre de l'année 2011. Les résultats du volet satisfaction ont été obtenus à partir d'enquêtes menées en décembre 2011 et janvier 2012.

Le volet prestation a été élaboré sur la base d'une logique par « événement de vie » et une structuration qui reprend les trois temps forts de la relation entre usagers et administration (accueil, traitement des démarches, possibilité de réclamer). La logique par « événements de vie » permet de s'inscrire dans la logique des usagers en proposant des situations concrètes qui génèrent des démarches administratives bien identifiées : "je me rends aux urgences", "je scolarise mon enfant"… Pour la partie "Accueil", les indicateurs ont été extraits des engagements du "Référentiel Marianne" mesurant la réactivité des administrations dans leurs réponses aux demandes des usagers via les différents canaux d'information (courrier, internet, téléphone, etc.). Pour la partie "Possibilité de réclamer", la mesure a porté sur le pourcentage d'administrations ayant mis en place un dispositif de recueil et de gestion des réclamations. Pour la partie "Traitement des démarches", les "événements de vie" retenus sont ceux jugés prioritaires par les usagers eux-mêmes (représentatifs en volumétrie ou complexes).

Des études auprès des usagers ayant vécu ces "événements de vie" ont permis de cerner les attentes, d'identifier les critères de la qualité de service et de proposer des indicateurs "vertueux" c'est-à-dire

générateurs de progrès pour l'administration et compréhensibles pour les usagers : clarté, fiabilité des informations, délais de traitement dont l'ordre et les priorités varient en fonction des événements de vie.

Le volet perception présente les indicateurs de satisfaction. Aux indicateurs de prestation sont associés des indicateurs de satisfaction qui mesurent la perception du service par les usagers. Ces indicateurs sont les miroirs des indicateurs de prestation. Ces indicateurs forment le volet "satisfaction" du baromètre. Cette évaluation est conduite auprès d'un échantillon de 7 063 Français représentatifs de la population des résidents en France âgés de 15 ans et plus. Seules les personnes ayant vécu, au cours des deux dernières années, les démarches administratives liées aux événements de vie du baromètre, ont été interrogées. Ce qui est mesuré est donc l'usage et non l'opinion des Français à l'égard du service public.

Résultats de la quatrième édition du baromètre de la qualité des services publics (mars 2012)

Accueil

Prestation		Satisfaction	
% de courriers bénéficiant d'une réponse en moins de 15 jours ouvrés	50%	62%	des usagers sont satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par courrier
% de mails bénéficiant d'une réponse en moins de 5 jours ouvrés	60 %	75 %	des usagers sont satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par courriel
% d'appels téléphoniques ayant abouti en moins de 5 sonneries	60 %	57 %	des usagers sont satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par téléphone
% d'usagers orientés vers le bon service et pris en charge	55 %	69 %	des usagers sont satisfaits de l'orientation vers le bon interlocuteur capable de prendre en charge leur demande, lors du dernier contact au guichet
% d'usagers bénéficiant d'un accueil courtois par des agents identifiables	70 %	64 %	des usagers sont satisfaits de l'amabilité de l'interlocuteur et du caractère identifiable de leurs interlocuteurs, lors du dernier contact au guichet

Traitement des démarches

Prestation		Satisfaction	
Je me rends aux urgences % de patients ayant été pris en charge en moins de 4h	72 %	51 %	Je me rends aux urgences des usagers sont satisfaits du temps de passage aux urgences
% des durées moyennes de séjour dans les unités d'hospitalisation de courte durée inférieures à 1 jour	37%	64 %	des usagers sont satisfaits de la rapidité de l'orientation vers le bon service
Je me suis fait agresser Taux d'interventions effectuées, de jour comme de nuit, par les forces de sécurité intérieure, dans un délai de 12 minutes, à la suite d'un appel 17	59 %	58 %	Je me suis fait agresser des usagers sont satisfaits du délai d'intervention des forces de l'ordre
Je renouvelle mes papiers d'identité % d'usagers ayant eu leur passeport à disposition en mairie en moins de deux semaines	85 %	79 %	Je renouvelle mes papiers d'identité des usagers sont satisfaits du délai de mise à disposition de leur passeport (ou celui de leur enfant) à la mairie
Je conduis un véhicule Délai moyen entre la première et la seconde présentation à l'examen pratique du permis de conduire	82 jours	52 %	Je conduis un véhicule des usagers sont satisfait du délai moyen entre la première et la seconde présentation à l'examen pratique du permis de conduire
Je perds mon emploi % des inscriptions réalisées en moins de 5 jours ouvrés après le premier contact avec Pôle emploi	90 %	50 %	Je perds mon emploi des usagers sont satisfait du délai d'inscription depuis leur première tentative de contact avec Pôle emploi
% de décisions sur les dossiers d'indemnisation pris en moins de 15 jours	95 %	55 %	des usagers sont satisfaits du délai de versement de leur indemnisation de chômage
Je prépare ma retraite % de personnes ayant reçu un relevé de carrière jugé complet	76 %	68 %	Je déclare et paie mes impôts d'usagers sont satisfaits du délai de prise en compte de leur demande de rectification sur leur déclarations ou leurs paiements
% de personnes ayant reçu un relevé de carrière jugé juste	88 %	63%	Je demande une aide (logement, familiale, solidarité) d'usagers sont satisfaits du délai de réponse à leur demande d'aide
Je déclare et paie mes impôts % de demandes de rectification sur les déclarations et les paiements traitées en moins de 30 jours (pour l'impôt sur le revenu et la taxe d'habitation)	95 %	60%	Je scolarise mon enfant d'usagers sont satisfaits du délai de remplacement des professeurs en cas d'absence
Je demande une aide (logement, familiale, solidarité) % de demandes de prestations (logement, rentrée scolaire, allocations familiales, ...) traitées en 15 jours ou moins	80 %	80%	Je m'oriente à l'université d'étudiants en université sont satisfaits du déroulement de leur démarche de pré-inscription sur admission-postbac
Je scolarise mon enfant % de remplacement des enseignants au premier jour d'absence pour le premier degré	92%	89%	Je poursuis des études supérieures d'étudiants en université fréquentant une bibliothèque universitaire sont satisfaits de l'amplitude des horaires d'ouverture
Je m'oriente à l'université % de premiers vœux satisfaits lors de la demande d'inscription à l'université	61 %	85%	Je prends soin de ma santé d'usagers sont satisfaits des délais de remboursement par l'assurance maladie d'une feuille de soin électronique
Je poursuis des études supérieures % d'étudiants ayant accès à une bibliothèque universitaire ouverte plus de 60h par semaine	63 %	64%	d'usagers sont satisfaits des délais de remboursement par l'assurance maladie d'une feuille de soin papier
Je prends soin de ma santé Délai moyen de remboursement d'une feuille de soin électronique	3,3 jours		
Délai moyen de remboursement d'une feuille de soin papier	11,1 jours		

Possibilité de réclamer

Prestation		Satisfaction	
% des organismes ayant mis en place un dispositif dédié de traitement des réclamations	73 %	45%	d'usagers sont satisfaits du traitement de leur réclamation

© DGME - [redacted] - Lorenzo Timon - 2011

03

Comité interministériel
pour la modernisation
de l'action publique

La feuille de route de l'administration numérique

L'action publique à la hauteur de la transition numérique

Internet et les outils numériques ont profondément modifié, en quinze ans, les relations des citoyens et usagers à l'administration. Le travail au quotidien des agents publics s'en est trouvé transformé.

Dans l'action publique, l'usage du numérique a permis des évolutions positives : développement de services utiles, meilleure information pour l'usager, processus de traitement efficaces, initiatives innovantes au sein des administrations publiques.

La transition numérique peut être une formidable opportunité pour la modernisation de l'action publique. Le Gouvernement souhaite se doter d'une feuille de route en matière d'administration numérique qui soit à la hauteur du potentiel transformateur et innovant du numérique. En conformité avec la démarche de modernisation de l'action publique engagée, les objectifs de cohérence et d'efficacité de l'action publique, d'écoute et de prise en compte des besoins des usagers, de confiance avec les agents sont au cœur de cette feuille de route.

Le numérique au service d'une action publique inclusive, accessible, efficace, cohérente

La relation des citoyens aux services publics dépasse le cadre de la relation administrative : elle est un pilier de la légitimité démocratique.

Le développement de meilleurs services publics en ligne, la dématérialisation des démarches et des procédures ne suffisent donc pas à incarner une relation entre citoyens et puissance publique modernisée. Celle-ci n'est pas de même nature qu'une relation de service marchande.

Les valeurs qui guident l'action publique sont connues : égalité devant le service public, neutralité des agents, accessibilité, transparence, efficacité… Elles trouvent à s'exprimer de manière renouvelée et renforcée grâce au numérique. Bien au-delà d'une stricte "optimisation de la performance", le Gouvernement veut tirer parti de la transition numérique pour affirmer concrètement les valeurs du service public.

L'espace numérique permet de réinventer une action publique plus inclusive (socialement, géographiquement, culturellement) fondée sur la notion de **bien commun**. Il rend possible, à une échelle inédite, des productions participatives avec les agents, et met à notre portée la personnalisation des services publics avec les usagers.

Le numérique au service des usagers, des citoyens, des agents

Le Gouvernement s'attachera à ce que la déclinaison de cette feuille de route en chantiers opérationnels, énoncés ci-après, respecte trois orientations générales.

Tout d'abord, **la mise en cohérence des initiatives diverses des administrations dans l'espace numérique doit être renforcée. Il s'agit de maîtriser la dépense publique et d'harmoniser les informations et services mis à disposition de l'usager**. Il ne s'agit pas de rechercher l'uniformité : les évolutions fréquentes de l'environnement public et des besoins des usagers, comme celles du monde numérique, encouragent à favoriser l'innovation et l'émergence d'initiatives dans un cadre commun.

Ensuite, la transition numérique appelle des organisations ouvertes à l'innovation et au partage de connaissances. Elle invite, dans chaque administration, à une réflexion sur la circulation et le partage de l'information, en interne et en externe, ainsi que sur sa propre capacité à s'adapter. L'enjeu est de rendre l'administration "apprenante", par la mise en place ou le renforcement de communautés de pratiques et par un effort dans la formation des agents publics de tout niveau aux enjeux et leviers numériques.

Pour autant, la transition numérique n'en est encore qu'à ses débuts ; il est crucial pour l'administration de pouvoir en anticiper les développements à venir. Le Gouvernement souhaite renforcer ses capacités prospectives en la matière.

Principes et valeurs

Deux principes et quatre valeurs guideront l'action du gouvernement dans sa transition numérique.

Principe 1. La puissance publique garantit le respect des droits fondamentaux dans l'espace numérique

Les mesures prises pour protéger les données des usagers et pour permettre leur identification sur les services en ligne proposés sont accessibles, explicites et se fondent sur la réalité des usages. **Le droit à l'oubli dans l'espace numérique public est garanti**. Chaque acteur public s'engage notamment à faciliter l'accès, la rectification, le droit d'opposition et la portabilité des données personnelles qu'il détient par l'intéressé lui-même.

Principe 2. Les valeurs qui guident l'action publique sont les mêmes dans l'espace numérique et dans l'espace public physique

Universalité, égalité

Les dispositifs numériques sont conçus au service de tous, sur l'ensemble du territoire et adaptés à chacun selon ses besoins. Ils sont co-construits entre l'ensemble des acteurs publics, notamment les collectivités territoriales, et en associant de façon permanente les usagers et les agents à leur conception et leur évaluation. Chaque avancée permise par le numérique profite également à l'agent dans ses relations professionnelles et avec les usagers.

Transparence, neutralité

Les acteurs publics favorisent l'accès, notamment sur Internet, à l'ensemble des informations utiles à l'usager pour comprendre l'action publique et en évaluer l'efficacité. En particulier, les administrations facilitent la réutilisation libre, facile et gratuite des données publiques en veillant à leur qualité et en soutenant, notamment via les réseaux sociaux, une citoyenneté active et le potentiel d'innovation collective avec les usagers, la société civile et les agents.

Accessibilité

Quand elle permet de faciliter les démarches administratives et d'améliorer la souplesse et la réactivité des services publics, la dématérialisation des processus doit être privilégiée.

Les services numériques sont pensés au plus près des besoins et des usages. En fonction des avancées technologiques et de leur appropriation dans la société, dès qu'il permet de faciliter la vie de l'usager, un service rendu par un acteur public est dématérialisé. Tous les échanges d'informations autorisés entre administrations font l'objet d'une dématérialisation.

Efficacité

Les acteurs publics évaluent en permanence le potentiel d'amélioration de l'efficacité que permettent les technologies numériques existantes. Les systèmes d'information sont cohérents entre chaque acteur public et s'appuient dès que possible sur des infrastructures et des applications mutualisées. Chaque système d'information place l'amélioration des conditions de travail des agents comme objectif prioritaire.

Synthèse des décisions

Chaque ministère définira, pour mars 2013 et à partir des orientations stratégiques du CIMAP, une feuille de route pour sa transition numérique dans le cadre de son programme de modernisation et de simplification.

Des chantiers transversaux pour améliorer le service à l'usager grâce au numérique

Favoriser l'égalité d'accès aux services publics sur le territoire en articulant efficacement les points de contact physiques et les supports numériques : les offres numériques seront associées à une offre de présence territoriale d'ici juin 2013, grâce à un recensement effectué par chaque administration des dispositifs numériques d'accès à ses services ainsi qu'à ceux des opérateurs sous sa tutelle, liés par une convention d'objectif et de gestion ou un contrat de service public. L'objectif est de mieux articuler les points de contact physique (guichets...) avec l'offre de services en ligne, en tenant compte des besoins des citoyens.

Mettre en cohérence les offres de services publics numériques nationales et locales et assurer leur conformité aux règles d'accessibilité : *la mise en application de la charte Internet de l'État sera poursuivie dès le premier semestre 2013.*

Faciliter le travail des agents au contact du public : d'ici fin 2013, l'ensemble des bases de connaissances "métiers" permettant de faciliter l'information et l'orientation des usagers seront mises en réseau, pour améliorer l'efficacité des services d'accueil téléphoniques.

Renforcer la confiance entre acteurs dans l'espace numérique : *une doctrine d'identification et d'authentification des utilisateurs et de sécurisation des échanges, fondée sur les usages en vigueur, sera définie pour juin 2013.*

Des services conçus et améliorés de bout en bout avec le numérique

Engager de nouvelles simplifications et dématérialisations : *dès 2013, les nouvelles mesures de simplification feront systématiquement l'objet d'un examen détaillé des processus métiers pour tirer parti des opportunités de la dématérialisation, impliquer les utilisateurs et adapter les outils aux besoins des agents.*

Supprimer les demandes d'information redondantes aux usagers : *une première cartographie des flux entre les administrations sera produite au premier semestre 2013 et visera en priorité à alléger les pièces justificatives à produire par les usagers.*

Proposer de nouveaux services pratiques, personnalisés et de proximité, notamment sur téléphones mobiles : *chaque ministère identifiera au premier trimestre 2013, avec l'appui du SGMAP, les services pratiques sur mobiles à développer prioritairement.*

Une administration ouverte pour encourager la citoyenneté active

Réaffirmer le principe de gratuité de la réutilisation des données publiques et l'étendre, en concertation, aux collectivités, aux délégataires de service public, à la sphère sociale, aux autorités administratives indépendantes : *ce sera possible dès 2013 avec la transposition du projet de directive européenne sur la réutilisation des données publiques. Une mission est confiée au SGMAP, en lien avec le ministère du budget, afin d'évaluer les modèles économiques de chaque redevance existante, notamment en auditant les coûts et les recettes associés. Le SGMAP remettra ses propositions au Premier ministre au printemps 2013.*

Développer la transparence de l'action publique et stimuler une citoyenneté active : *l'implication des citoyens, des usagers et des agents dans la conception des politiques publiques et l'élaboration des services publics sera favorisée dans tous les nouveaux projets. Dès 2013, des travaux seront lancés sur la transparence de l'action publique et des institutions, notamment en ouvrant le débat sur* ***la mise à disposition de données en matière d'éducation, de risques environnementaux, de transparence du système de santé, de l'offre de transport, de logement, de lisibilité des prestations sociales et des dépenses publiques.***

Favoriser l'innovation collective autour des services publics : *dix "services numériques de demain" seront conçus et testés dans une démarche de "laboratoire".*

Des systèmes d'information modernisés et renforcés pour soutenir la performance du service public

Renforcer la maîtrise et la cohérence des systèmes d'information : *dès le début 2013, un cadre stratégique commun et des référentiels d'architecture seront publiés, et les outils d'un meilleur pilotage des grands projets seront diffusés.*

Moderniser et mutualiser les infrastructures techniques : *un schéma directeur des infrastructures permettant la rationalisation des centres informatiques à l'échelle interministérielle sera produit au 1er semestre 2013.*

Rationaliser le patrimoine d'applications informatiques : *en 2013, sera créé un "magasin" d'applications partagées du service public facilitant la réutilisation.*

Maîtriser le cycle de vie des données au sein des entités administratives et en faciliter l'utilisation, le partage, la sécurisation et l'archivage : *les référentiels de données "entreprises" et "adresses" utilisés par toutes les administrations seront traités prioritairement.*

Une démarche novatrice

Moderniser l'action publique tout en confortant notre trajectoire de redressement des comptes publics

Le bilan de la RGPP, établi par les trois inspections générales interministérielles à la demande du Premier ministre, a démontré les limites et les erreurs de la démarche déployée au cours des cinq dernières années. Après avoir largement consulté, les auteurs de ce rapport ont recommandé plusieurs principes et plusieurs pistes utiles pour fonder une nouvelle politique de modernisation de l'action publique et améliorer l'efficience de la dépense publique.

Sur la base de ces propositions et des contributions des ministères, le séminaire gouvernemental du 1er octobre dernier sur la modernisation de l'action publique a permis de **définir une feuille de route fondée sur de nouveaux objectifs et un changement radical de méthode** par rapport à la période précédente, articulés autour de quatre principes :

- inscrire la modernisation dans la durée ;
- partir des besoins des citoyens et des usagers ;
- restaurer la responsabilité des acteurs de l'action publique ;
- rétablir la confiance entre l'État et les agents publics et redonner toute sa place à la concertation.

Aussi, afin d'assurer dans la durée la cohérence et l'efficacité de l'action publique, le séminaire gouvernemental a décidé d'engager, pour la première fois en France, **un travail d'évaluation des politiques publiques avec l'ensemble des acteurs concernés (État, collectivités, organismes sociaux et opérateurs)**.

Cette démarche d'évaluation opérationnelle de l'ensemble des politiques publiques, qui n'a jamais été conduite en France, doit permettre de construire **une vision collective des enjeux, des objectifs, des résultats et des modalités de mise en œuvre de chaque politique publique.**

Il s'agit de simplifier, de rendre plus cohérente l'action des différents acteurs et d'améliorer de manière significative l'efficience de l'action publique, indispensables pour répondre aux nouveaux besoins et tenir nos engagements budgétaires.

Afin de préparer le CIMAP, deux exercices ont été menés parallèlement :

- Identifier une liste de politiques publiques faisant l'objet d'une évaluation ;
- Proposer une méthode d'évaluation, à l'initiative des trois inspections générales interministérielles.

En rupture avec les exercices précédemment menés, elles ont démontré la **nécessité d'associer les parties prenantes** (ministères, collectivités, organismes sociaux, usagers) et d'affirmer le **rôle primordial de chaque ministre**. Il identifie et propose les politiques publiques à évaluer et est responsable de l'évaluation des politiques relevant de son champ de compétences et de la mise en œuvre des scénarios d'optimisation de l'action publique.

Une gouvernance fondée sur la responsabilité des ministres et sur un pilotage interministériel d'ensemble

Le comité interministériel pour la modernisation de l'action publique (CIMAP), présidé par le Premier ministre, assurera la **coordination et la cohérence d'ensemble de l'exercice**.

Sur le rapport de la ministre chargée de la réforme de l'État, il décide de la programmation des évaluations. Les évaluations concernent tous les champs de politiques publiques et donc tous les ministères. Trois cycles seront ainsi lancés dès 2013, et plusieurs autres en 2014.

Le CIMAP est **l'instance décisionnelle** : au cours des travaux d'évaluations, il est informé des diagnostics et de l'ensemble des propositions de scénarios de réforme envisagés. Il valide, à l'issue de ces travaux, le scénario de réforme à retenir ainsi que le plan d'action associé.

Sur la base des décisions du comité interministériel, les évaluations sont conduites sous la **responsabilité des ministres** compétents, qui désignent les personnalités ou structures chargées de piloter les évaluations, déterminent les modalités d'association des partenaires concernés et précisent les calendriers adaptés aux enjeux de chaque évaluation. Une méthodologie type est proposée aux ministères sur la base des préconisations des inspections générales interministérielles, mais elle sera adaptée et précisée pour chaque évaluation.

Pour la réalisation des travaux d'évaluation, chaque ministre chef de file bénéficie de **l'appui des différentes inspections ministérielles et interministérielles,** de celui du réseau des référents ministériels d'évaluation (RME) placés auprès des secrétaires généraux.

Un comité de pilotage restreint, présidé par le directeur de cabinet du Premier ministre, associant le ministère en charge de la réforme de l'État et le ministre chargé du budget assure la coordination de ces travaux. À ce titre :

- il assure le **suivi d'ensemble** des travaux (suivi des calendriers, recensement des difficultés rencontrées, cohérence avec la programmation budgétaire) ;
- il veille à la **cohérence des différents projets d'évaluation** (synchronisation des échéances, cohérence des lettres de mission ou cahiers des charges propres à chaque politique…) ;
- il coordonne et favorise les **relations avec le Parlement** au titre de son information ou de sa consultation, lors des différentes phases des évaluations.

Le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) assure le secrétariat de ce comité de pilotage et apporte, en tant que de besoin, un soutien méthodologique et technique aux équipes en charge de l'évaluation. La direction générale de l'administration et de la fonction publique ainsi que la direction du budget sont associées à ces travaux.

Le futur commissariat à la stratégie et à la prospective sera associé à la démarche d'évaluation.

Une formation associant partenaires sociaux, élus et personnalités qualifiées sera chargée d'assurer un suivi indépendant des évaluations.

La programmation des évaluations à conduire en 2013

L'ensemble des politiques publiques sera évalué avant 2017. Trois cycles d'évaluations seront lancés dès l'année 2013.

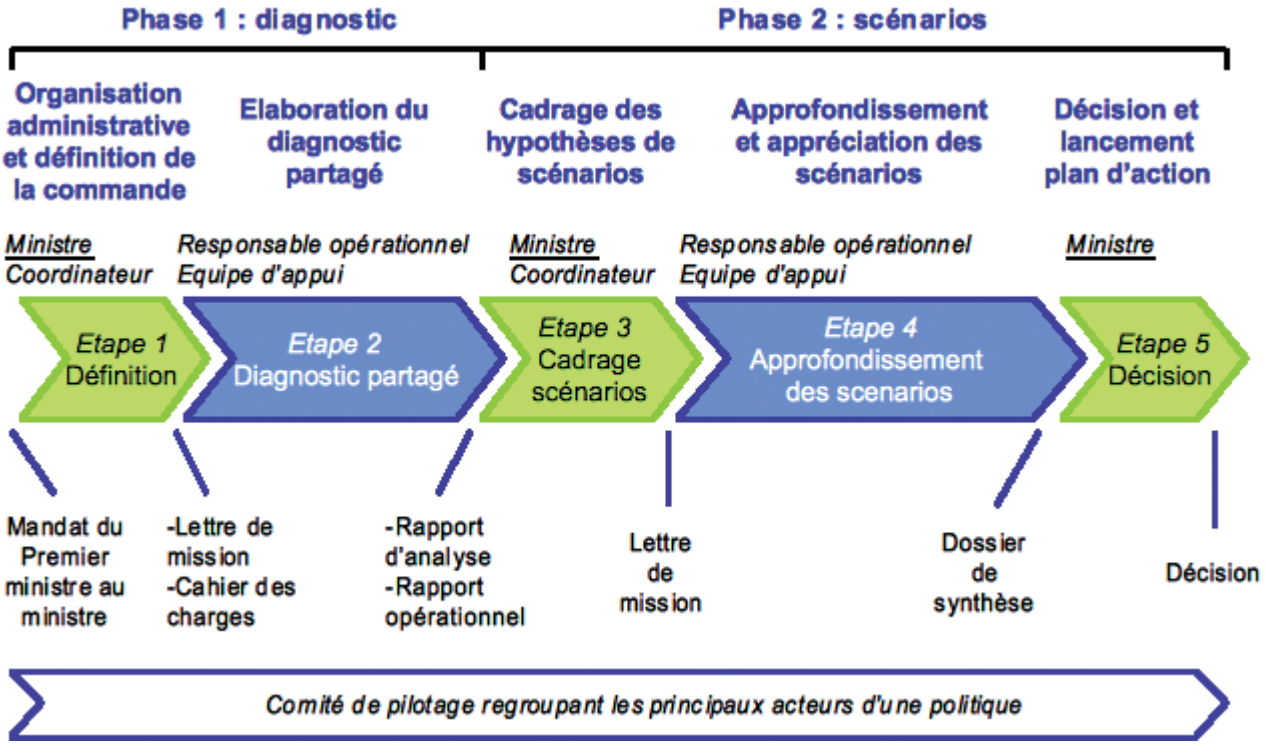
Le choix des politiques inscrites au programme d'évaluation pour 2013 tient compte des différents critères suivants :

- caractère prioritaire des politiques publiques concernées dans l'agenda du Gouvernement en raison des enjeux qu'elles recouvrent ;
- multiplicité d'outils mis en place et/ou des structures impliquées appelant une clarification et une simplification dans les interactions entre les différents outils/acteurs concernés ;
- importance des enjeux budgétaires associés et identification de marges de progrès en termes d'efficience et d'efficacité.

Tous les ministères verront au moins l'une de leurs politiques publiques faire l'objet de travaux d'évaluation au cours de l'année 2013.

Le déroulé type d'une évaluation

Sur la base des propositions des inspections générales interministérielles, le dispositif suivant est proposé aux ministres responsables d'une évaluation. Il s'agit d'un "déroulé type", qui a bien entendu **vocation à être adapté** selon la nature de la politique publique évaluée, le nombre des partenaires impliqués et la maturité des diagnostics déjà disponibles.



04

Comité interministériel pour la modernisation de l'action publique

La programmation des évaluations

Calendrier 2013

	Cycle n°1 évaluations lancées en janvier 2013	Cycle n°2 évaluations lancées en avril 2013	Cycle n°3 évaluations lancées en juin 2013
Services du Premier ministre	La gouvernance et le pilotage de la communication gouvernementale	Le pilotage territorial de la politique de prévention et de lutte contre les drogues et la toxicomanie	
Affaires étrangères	L'appui aux entreprises à l'international	L'organisation et le pilotage des réseaux à l'étranger	
Commerce extérieur/économie et finances			
Éducation nationale	La scolarisation des enfants en situation de handicap		La lutte contre le décrochage scolaire
	La politique d'éducation prioritaire		
Justice	La gestion de l'aide juridictionnelle	La gouvernance de la protection de l'enfance	
Économie et finances	Les politiques d'aide aux entreprises : les aides individuelles directes, les acteurs du développement économique local		
Redressement productif			
Artisanat, commerce, tourisme			
Économie et finances	Le pilotage de la politique en faveur de l'économie sociale et solidaire		
Économie et finances		La gestion de la politique de sécurité sanitaire des aliments	
Agriculture, alimentation, forêt`			
Affaires sociales et santé	L'efficience de la gestion des prestations d'assurance maladie		
Famille	La gouvernance de la politique de la petite enfance et du soutien à la parentalité		
	Architecture, ciblage et efficacité des aides à la famille		
Personnes handicapées	La gouvernance territoriale des politiques d'insertion et de lutte contre l'exclusion	La tarification des établissements et services médico-sociaux pour personnes handicapés	
	Le pilotage de l'allocation aux adultes handicapés		
Égalité des territoires et logement	La territorialisation de la politique du logement		La prévention des expulsions locatives
Transports et mer	La politique maritime		
Intérieur	La politique d'intégration	La politique territoriale d'incendie et de secours	La politique de sécurité routière
Écologie, développement durable, énergie	La politique de l'eau	La police de l'environnement	
Travail, emploi, formation professionnelle, dialogue social	Les aides financières aux contrats de formation par alternance	La politique territoriale de l'emploi	
Formation professionnelle et apprentissage	La formation professionnelle des demandeurs d'emploi		
Défense	*Evaluations dans le cadre du livre blanc sur la défense et la sécurité nationale*		
Anciens combattants	L'optimisation de la gestion des prestations en faveur des anciens combattants		
Culture	Le bilan de la réforme de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre des monuments historiques	L'organisation du soutien au spectacle vivant	La politique publique de numérisation et d'archivage numérique
Enseignement supérieur et recherche	La politique de soutien à la vie étudiante	La coordination de l'action internationale en matière d'enseignement supérieur et de recherche	
Agriculture, alimentation, forêt	La politique de développement agricole		
Réforme de l'Etat, décentralisation, fonction publique	Affectation et mobilité des fonctionnaires sur les territoires		
Outre-mer	Les dispositifs d'incitation fiscale à l'investissement outre-mer		
Sports, jeunesse, éducation populaire, vie associative	Le soutien au sport professionnel		

05

Comité interministériel
pour la modernisation
de l'action publique

Les agences et les opérateurs dans la modernisation de l'action publique

Le séminaire gouvernemental du 1er octobre 2012 a décidé l'ouverture d'un chantier transversal sur les opérateurs de l'État, qui doivent être pleinement associés à l'exercice de modernisation de l'action publique.

Les agences et les opérateurs sont devenus un enjeu déterminant de gestion publique

La notion "d'opérateur de l'état" reste à ce jour mal définie. Si, depuis 2007, un "jaune budgétaire" est annexé au projet de loi de finances afin de les recenser, l'expérience montre que la liste ne couvre pas l'ensemble du champ des agences car seuls sont retenus les organismes répondant à certains critères de contrôle, notamment budgétaire.

Au delà des 556 opérateurs recensés dans le jaune budgétaire pour 2013, l'inspection générale des finances comptabilise 1 244 entités distinctes, dont 1 101 agences dotées de la personnalité morale, 42 autorités administratives indépendantes et 101 services à compétence nationale.

En 2013, les effectifs des 556 opérateurs au sens strict représenteront près de 435 000 équivalents temps plein (pour mémoire : un peu plus de 1 900 000 pour les services de l'État) et un effort financier de l'État, y compris recettes fiscales affectées, de 50 Md€ environ. **Les crédits budgétaires versés aux opérateurs représentent près de 40 Md€**.

Les agences et les opérateurs ont été inégalement associés aux récents efforts de modernisation

Au cours des dernières années, des mesures de fusion ou de rationalisation ont concerné une trentaine d'opérateurs : création de FranceAgriMer, de l'Agence de service et de paiement, d'Universciences, rationalisation de certains opérateurs implantés sur l'ensemble du territoire, comme le réseau des CREPS, Voies navigables de France, Météo France ou encore rapprochement entre les services de l'État et les délégations territoriales de certains opérateurs, comme l'ACSE ou FranceAgriMer.

Malgré ces évolutions, le poids des opérateurs dans les finances publiques est en augmentation. Entre 2007 et 2012, les effectifs des opérateurs ont, selon le rapport de l'inspection générale des finances sur l'État et ses agences, progressé de 6,1 % (alors que les effectifs de l'État diminuaient de 5,8 %). Leurs moyens financiers ont augmenté de plus de 15 %, alors que la progression des moyens de l'État a été limitée à l'inflation sur cette période et même gelée en valeur (hors charges de la dette et pensions) à compter de 2011.

L'Inspection générale des finances et le Conseil d'État ont formulé plusieurs propositions auxquelles le Gouvernement entend donner rapidement suite

Dans son rapport de mars 2012, l'Inspection générale des finances avance 35 propositions organisées autour de quatre axes :

- **mieux connaître les agences**, à travers la définition d'un périmètre recensant toutes les agences et la mise en place d'un système d'information dédié ;
- **mieux associer les agences à l'effort de redressement des comptes publics**, en réalisant les mêmes efforts de réduction des dépenses et des effectifs et en réexaminant, pour celles des agences qui en bénéficient, l'opportunité de maintenir une taxe affectée ;
- **constituer un environnement favorable à l'exercice d'une tutelle stratégique**, en spécialisant les instruments de pilotage en fonction de la taille et des enjeux des agences, en renforçant le suivi des contrats de performance et en rendant effectives les lettres de mission aux dirigeants ;
- **établir une doctrine d'usage des agences et rationaliser le paysage des agences de l'État**, en examinant tous les cinq ans, pour chaque politique publique, le paysage des agences et en le rationalisant le cas échéant, en évitant d'attribuer la personnalité morale à des entités trop petites et en promouvant le statut de service à compétence nationale.

Dans son étude rendue publique en septembre 2012, le Conseil d'État avance pour sa part 25 propositions, largement convergentes avec celles de l'inspection générale des finances même si elles ne portent pas exactement sur le même périmètre. Elles sont structurées autour des quatre axes suivants :

- **encadrer le recours aux agences**, en élaborant une doctrine du recours aux agences, en choisissant le statut de l'agence en fonction de règles simples définies par des lignes directrices ;
- **organiser un cadre de références commun aux agences et aux administrations de l'État**, en affirmant l'application de valeurs communes de service public à l'ensemble des personnels de l'État et des agences, en assurant la cohérence de la gestion des ressources humaines entre les ministères et les opérateurs ;
- **renouveler les relations entre l'État central et territorial et les agences**, en prévoyant la signature de contrats d'objectifs et de moyens, en développant, dans les administrations centrales, le recrutement de collaborateurs ayant acquis une expérience en agence, en redéfinissant le rôle du Préfet vis-à-vis des agences en se fondant sur sa compétence générale de garantie de la cohérence territoriale des politiques publiques ;
- **favoriser d'autres influences que celles du pouvoir exécutif sur les agences**, en faisant des conseils d'administration un lieu de dialogue stratégique, en affirmant le contrôle et l'évaluation du Parlement, en renforçant la transparence de l'action des agences à l'égard du public.

Sur ces bases, le CIMAP décide du plan d'action suivant :

Une doctrine partagée sera élaborée avant la fin du premier trimestre 2013 pour harmoniser et clarifier le recours aux opérateurs.

La création d'agences ou d'opérateurs n'obéit pas, en France, à une doctrine particulière définie *a priori* comme cela peut être observé dans d'autres pays. Cette absence de doctrine explique en partie le fait que, en dépit des rapprochements d'opérateurs réalisés au cours des dernières années, le

nombre total d'opérateurs ne diminue guère. Or le recours à une agence doit être fondé sur des critères objectifs tenant aux caractéristiques des missions qui lui sont confiées (autonomie, expertise particulière, mode de financement, spécialité des missions…).

Cette doctrine sera précisée par une **circulaire du Premier ministre** qui sera soumise au prochain CIMAP après une concertation interministérielle.

Dès à présent, le CIMAP décide d'améliorer le processus de création des agences et opérateurs, en soumettant toute création future à une étude d'impact préalable permettant de justifier :

- **les motifs de recours à une agence ;**
- **les moyens dont elle sera dotée ;**
- **les modalités d'articulation de son action avec les structures existantes ;**
- **les conditions dans lesquelles son action sera évaluée.**

Les opérateurs seront pleinement intégrés à l'exercice de modernisation de l'action publique.

La participation des opérateurs et agences aux politiques publiques sera systématiquement prise en compte dans les travaux **d'évaluation des politiques publiques**.

En parallèle, les **programmes ministériels de modernisation et de simplification** à finaliser pour le deuxième CIMAP de mars 2013 seront l'occasion de définir une stratégie de rationalisation : évolution des missions et des moyens, mutualisation ou fusion avec d'autres structures, évolution vers un autre statut (par exemple un statut de service à compétence nationale). Cet examen sera articulé, pour les opérateurs à réseau, avec les travaux conduits sur la stratégie territoriale d'offre de services publics.

Une **revue des opérateurs dont les effectifs sont inférieurs à 50 ETP** sera réalisée pour le CIMAP de juin 2013, afin de déterminer les options à privilégier ou à approfondir pour ces petits organismes.

Les **établissements de formation initiale de fonctionnaires**, dont le statut varie d'un ministère à l'autre, voire au sein d'un même ministère (établissements publics ou services à compétence nationale), feront l'objet d'une analyse particulière pilotée par le ministère en charge de la réforme de l'État et de la fonction publique.

Le pilotage stratégique des opérateurs et des agences existants sera rénové

Pour renforcer l'exercice de la tutelle et optimiser le rôle des opérateurs dans la mise en œuvre des politiques publiques de manière transversale, le CIMAP décide de confier une mission *ad hoc* à un **groupe de travail interministériel** qui remettra ses conclusions au premier semestre 2013. En s'appuyant sur les propositions du rapport de l'inspection générale des finances et de l'étude du Conseil d'État, il articulera sa réflexion autour de trois grands axes :

- **professionnaliser la tutelle et renforcer la gouvernance**, en améliorant l'organisation de la fonction de tutelle au sein des ministères, en lançant un programme de formation à destination des agents qui en sont chargés, en achevant la démarche de contractualisation entre tutelles et agences ou opérateurs et en favorisant un positionnement des conseils d'administration sur les sujets véritablement stratégiques. Au niveau territorial, un bilan sera fait de l'application de l'article 59.1 du décret de 2004 modifié relatif au pouvoir des préfets, qui organise les relations entre le Préfet et les délégations territoriales de certains opérateurs, afin de garantir la cohérence de l'action publique dans les territoires ;
- **simplifier et harmoniser la gestion des ressources humaines** des opérateurs, en réexaminant les conditions de recrutement des contractuels au sein des opérateurs et en favorisant une gestion des ressources humaines mieux intégrée à celle des ministères de tutelle ;
- **associer les opérateurs au redressement des comptes publics**, en identifiant les leviers de maîtrise des dépenses et des emplois selon les différents types d'opérateurs, en améliorant l'informa-

tion détenue par l'État en fonction de l'importance des enjeux financiers et de gouvernance et en précisant le rôle des têtes de réseaux interministérielles en matière de fonctions support (France Domaine pour l'immobilier, la DGAFP pour les ressources humaines, la DISIC pour les systèmes d'information, le SAE pour les achats…).

À la suite des décisions récentes prises par le Gouvernement en matière de plafonnement des rémunérations des dirigeants des entreprises publiques, le ministère délégué au budget proposera un encadrement et une clarification des règles de fixation de la rémunération des dirigeants des opérateurs.

Enfin, l'association des opérateurs et agences à l'effort de redressement des comptes publics se traduira notamment par les mesures suivantes :

- Une mission sera confiée à l'Inspection générale des finances concernant le recours aux taxes affectées. Cette mission, dont les conclusions sont attendues en vue d'un rapport du Gouvernement au Parlement avant le 30 juin 2013, permettra notamment de réexaminer l'opportunité de maintenir les taxes affectées existantes.
- La mise en œuvre du décret du 7 novembre 2012 sur la gestion budgétaire et comptable publique, qui prévoit notamment la mise en place à horizon 2016 d'un nouveau cadre budgétaire plus proche de celui de l'État et le développement du contrôle interne pour améliorer la qualité des comptes des organismes, constitue un chantier essentiel pour moderniser la gestion financière et améliorer le pilotage ainsi que le contrôle budgétaire des opérateurs.