



PAR RENAUD VATINET

associé Ineum Consulting

Simplifier les démarches administratives

La révision générale des politiques publiques (RGPP) a pour principal enjeu de redéfinir les périmètres des politiques publiques et de les adapter aux exigences de la société, avec pour objectif de rationaliser les dépenses tout en améliorant la qualité de service rendu à l'utilisateur.

Le programme de mesure et de réduction des charges administratives (MRCA) pesant sur les entreprises s'articule avec la politique de l'Union européenne engagée dans le cadre de la « stratégie de Lisbonne » par le Conseil européen de juin 2006. Il vise à améliorer la compétitivité des entreprises par la diminution

des charges administratives qui pèsent sur elles. Concrètement, il s'agit de s'attaquer à tous les facteurs d'entraves, de simplifier, voire de supprimer des obligations administratives tout en préservant les politiques publiques. La Direction générale de la modernisation a ainsi engagé en 2006 ce programme appelé MRCA.

Un objectif prioritaire

Selon une enquête menée par l'institut TNS Sofres pour le compte de la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME), 91 % des Français interrogés estiment que les démarches administratives en France sont « assez » ou « trop » lourdes et 93 % pensent que la simplification devrait être un objectif prioritaire. Certains États de l'Union européenne ont évalué le coût des démarches administratives, c'est-à-dire le fait de remplir et d'expédier différents dossiers administratifs tels que les déclarations d'activité ou les demandes d'autorisation ou de subvention. Ces charges varient de 3 à 5 % de leur produit intérieur brut (PIB). Rapportée au PIB français, une telle proportion représenterait plus de 60 milliards d'euros.

Pour chaque catégorie d'utilisateurs, identifier et hiérarchiser les attentes ou besoins prioritaires

Le programme couvre la période 2008-2011 avec pour ambition d'engager des plans de transformation permettant d'obtenir un allègement très significatif de la charge administrative, représentant une économie potentielle de plusieurs milliards d'euros par an.

Identification, évaluation et simplification

Le programme « Mesure et Réduction de la Charge administrative » comporte trois phases. D'abord les obligations d'information les plus significatives en termes de charges pour les entreprises sont identifiées,

en s'appuyant sur les expériences des administrations et sur les échanges avec les entreprises. Le coût de l'obligation d'information est ensuite évalué ; coût de l'obligation pour l'entreprise : il s'agit de déterminer toutes les tâches réalisées dans le cadre de ces démarches et de leur affecter un coût horaire, selon la méthode du coût standard (Standard Cost Model — SCM) ; coût du traitement de l'obligation pour l'administration, c'est-à-dire les moyens humains et matériels engagés dans l'instruction des dossiers. Enfin, les obligations font l'objet d'une « réingénierie » : les équipes d'experts définissent, en collaboration avec les ministères et les entreprises, les solutions pour simplifier les démarches et réduire leur coût. Concrètement, la réduction des charges peut prendre la forme d'une dématérialisation des procédures (formulaire en ligne, télédéclaration), d'une mutualisation entre administrations (partage des informations), d'une définition de délai maximal d'instruction, voire d'une suppression pure et simple de la démarche (obligation désuète) : autant d'outils pour nourrir les plans d'action, assortis d'objectifs et de calendriers.

Écouter les usagers

En phase amont, pour le choix des axes prioritaires d'intervention, la DGME a enrichi son approche par la création en son sein, en 2008, d'un service Innovation dont la mission est d'identifier et de hiérarchiser, pour chaque catégorie d'utilisateurs (dont les entreprises), les attentes

ou besoins prioritaires. L'articulation de la démarche MRCA avec ces travaux et avec le recensement des obligations d'informations réalisé antérieurement permettra de renforcer la pertinence d'ensemble de la démarche.

Pour les *particuliers*, les démarches administratives ressenties comme les plus compliquées sont liées à des moments particulièrement difficiles de la vie personnelle : le handicap, l'agression, le décès d'un proche, ou encore la perte ou le vol de papiers d'identité. Les principales difficultés rencontrées sont la longueur des délais, l'inutilité et la complexité de certaines procédures ainsi que la difficulté d'entrer en contact avec l'administration.

Une lourdeur injustifiée

Pour les *entreprises*, les démarches les plus complexes sont la création et la cession d'entreprises, la demande de financement public et la mise aux normes environnementales.

Pour les *associations*, certaines demandes d'agrément apparaissent complexes. Plus que la longueur des délais ou la difficulté d'identifier le bon interlocuteur, les associations reprochent plutôt à l'administration un manque de conseil et une lourdeur perçue comme injustifiée.

Pour les *collectivités territoriales*, la principale difficulté rencontrée réside avant tout dans la longueur des délais, suivie par la difficulté de contacter et de transmettre les informations aux services de l'État. La gestion des contentieux avec la préfecture, l'établissement de papiers d'identité et la gestion des autorisations d'urbanisme figurent parmi les démarches jugées les plus compliquées.

Le développement des téléservices

Cette démarche de simplification est également à l'origine de nombreuses réformes : la déclaration des impôts par téléphone, la suppression de la déclaration de ressources aux CAF, la suppression de la taxe d'apprentissage, etc.

Les projets de simplification des démarches administratives peuvent émerger des dispositifs présentés précédemment, mais peuvent égale-

ment être à l'initiative des ministères, des collectivités territoriales ou d'autres acteurs publics. Ainsi, depuis les années 2000, l'administration a pris conscience du potentiel de simplification offert par les nouvelles technologies de l'information et de la communication, et a permis de développer les téléservices.

Le portail interadministratif
« www.service-public.fr »
a reçu près de 50 millions de visiteurs en 2008

La simplification des démarches pour les particuliers a fait un bon en avant depuis 2004 avec la mise en place du portail interadministratif www.service-public.fr (près de 50 millions de visiteurs en 2008) et plus récemment la mise en place du guichet personnel des démarches en ligne mon.service-public.fr ouvert à partir de décembre 2008. Dans le cadre du programme « Ma démarche en ligne », la DGME a pour objectif d'accroître significativement dans les trois prochaines années l'offre de services en ligne.

La simplification des démarches des candidats aux appels d'offres publics se concrétise avec la mise en place de plateformes dématérialisées : www.marches-publics.gouv.fr ou www.e-bourgogne.fr

L'envol de la plateforme net-entreprise

La simplification des déclarations sociales est le chantier le plus avancé, comme le prouve le succès de la plateforme net-entreprise.fr développée par le Groupement d'intérêt public – Modernisation des déclarations sociales (GIP MDS) : une entreprise sur trois est inscrite au service, plus de 10 millions de télédéclarations ont été effectués sur la plateforme en 2008.

Pionnier en matière de simplification, le GIP MDS travaille actuellement à la création d'une Déclaration sociale nominative qui se substituerait à la grande majorité des déclara-

tions sociales, en étant générée directement à partir du logiciel de paie.

Les démarches des associations ont été également grandement simplifiées avec la mise en place d'une plateforme de subventions en ligne qui connaît un véritable succès : plus de 5 000 associations ou porteurs de projets inscrits, près de 500 services administratifs financeurs adhérents, plus de 13 000 dossiers instruits, 102 millions d'euros de subventions sollicitées.

Pour répondre aux objectifs de qualité de service, l'administration a réaffirmé le besoin de simplifier les démarches administratives des particuliers, des entreprises, des collectivités et des associations.

Un coup d'accélérateur

Ainsi, la RGPP a permis de donner un coup d'accélérateur aux projets de télédéclaration et aux programmes visant à identifier les démarches lourdes et coûteuses.

Pour autant, jusqu'à présent, si la simplification des démarches administratives s'est traduite par le développement des services utilisant les nouvelles technologies de l'information et de la communication, elle n'a pas résolu la question de l'inflation réglementaire. La simplification de la législation constituerait résolument le grand chantier de simplification administrative, mais outre la relecture des réglementations existantes, il faudrait que les mesures d'impact sur le coût pour les entreprises soient menées préalablement aux débats d'examen des textes de loi. ■

Ineum

Ineum Consulting est une société de conseil en stratégie, organisation et systèmes d'information. Ineum Consulting assiste ses clients dans la réalisation de leurs choix stratégiques, opérationnels et technologiques.

Ineum Consulting, 1 300 collaborateurs présents en Australie, Algérie, Belgique, France, États-Unis, Maroc, Pays-Bas, Luxembourg, Suisse et au Royaume-Uni, fait partie du groupe Management Consulting Group Plc.

<http://www.ineumconsulting.com>