



DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE  
DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE



# Action publique 2022

Etat d'avancement du chantier  
**Simplification administrative  
et qualité de service**

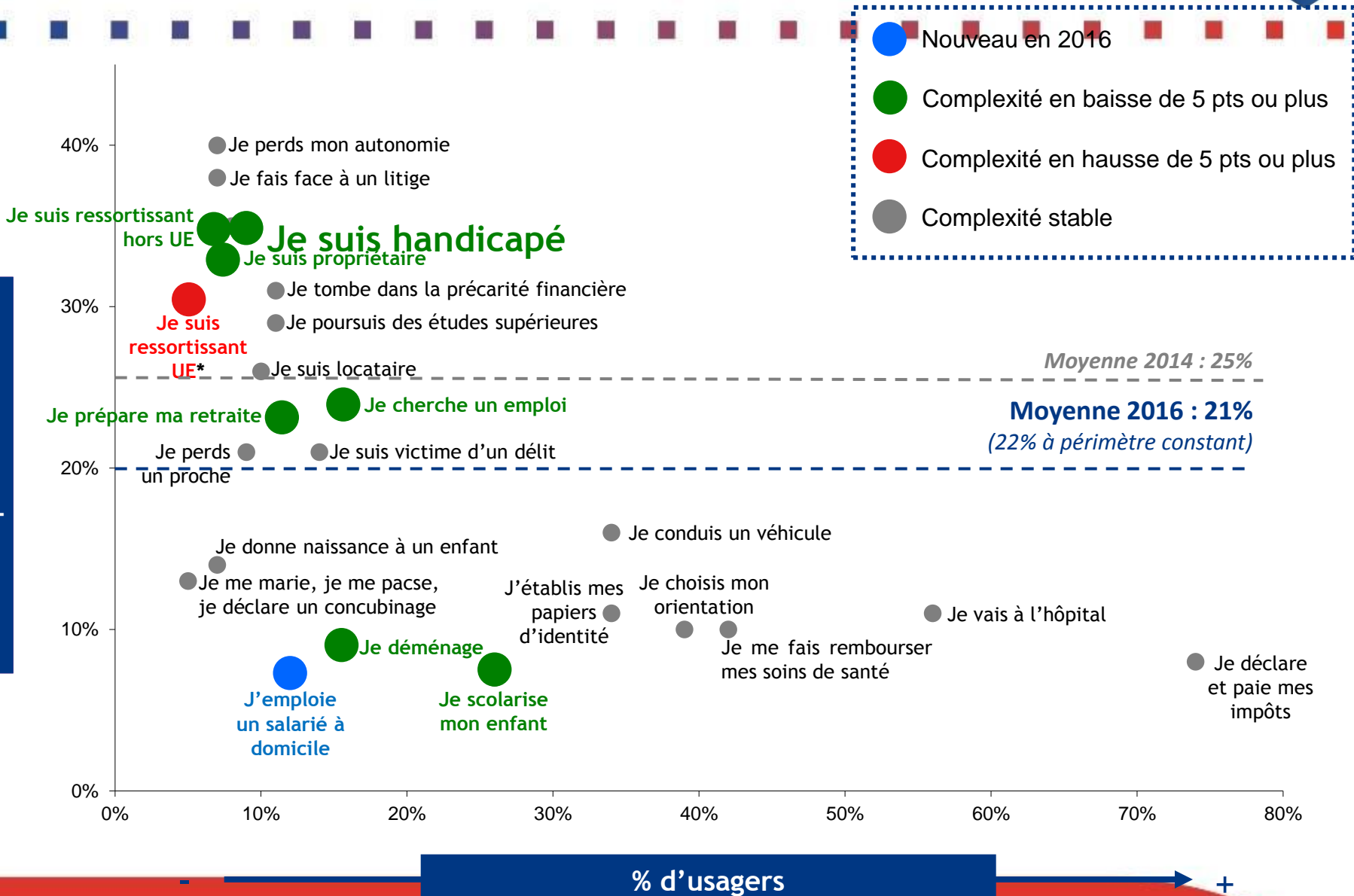
Février 2018

# Pourquoi un chantier sur la simplification administrative et la qualité de service ?

- **Un environnement administratif et normatif encore trop peu favorable au développement des entreprises :**
  - ✓ Coûts liés aux réglementations et aux démarches administratives pour les entreprises : de l'ordre de 3 à 4 % de PIB, selon l'OCDE ;
  - ✓ Une position internationale qui se dégrade : dans le classement du Forum économique mondial, la France se classe 115<sup>ème</sup> en 2016, contre 130<sup>ème</sup> en 2014, en matière de poids des réglementations et des démarches.
- **21% des français jugent les démarches administratives complexes, notamment les publics fragiles pour lesquels l'Etat incarne un soutien incontournable mais qui sont aussi ceux qui souffrent le plus de la complexité** (Baromètre de la complexité administrative pour les particuliers 2016)
- **La nécessité d'améliorer la qualité des services rendus aux usagers et de publier les indicateurs de performance et de qualité des services publics**
  - ✓ Stagnation du taux de satisfaction moyen de 69 %, et baisse tendancielle du taux de satisfaction nette\* (baromètre Delouvrier 2016)
  - ✓ seuls 14% des services publics évalués par le baromètre Marianne affichent les résultats d'enquêtes de satisfaction en site physique
- **Des attentes fortes des collectivités locales en termes de réduction du coût des normes dans un contexte de maîtrise des dépenses locales ;**
- **Une complexité qui est ressentie par les agents publics eux-mêmes dans le cadre de leurs missions** (projet de baromètre de la complexité pour les agents et managers publics).

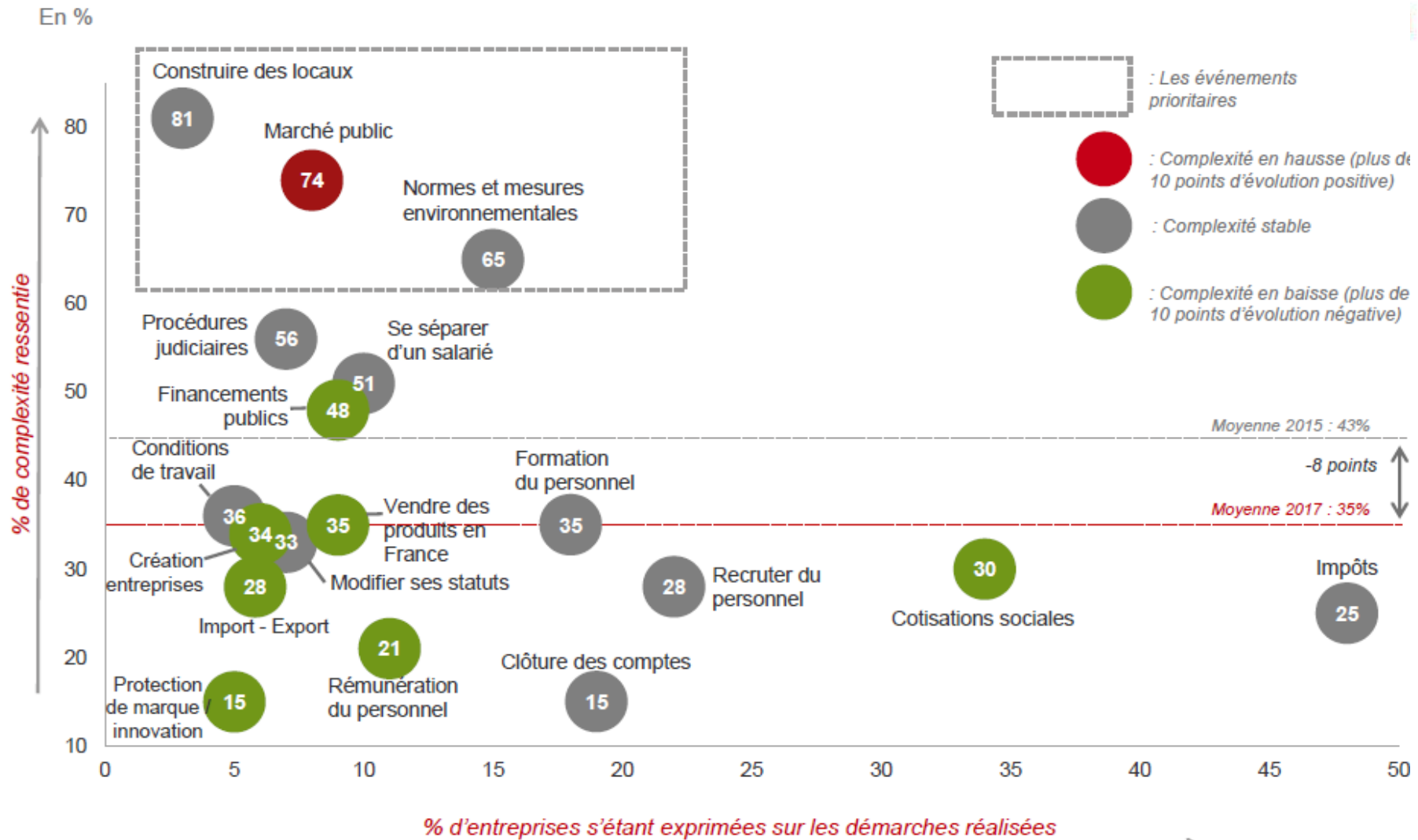
# Evolution de la complexité ressentie par les Français à l'égard des démarches administratives 2016-2014

% de complexité ressentie



\* Base faible (<100 personnes), résultat à interpréter avec prudence

# La complexité des évènements de vie des entreprises en 2017



Base : Ensemble (en raison des faibles effectifs, les événements Cessation d'activité et Cessation de paiement ne sont pas affichés)

# Périmètre et objectifs du chantier

## Trois volets

---

- **La simplification des normes**
- **La simplification des démarches administratives et des parcours des usagers**
- **L'amélioration de la qualité de service**

**Au bénéfice des entreprises, des usagers, des collectivités territoriales et des agents et managers publics**

## Quatre objectifs stratégiques

---

- **Contribuer au développement et à la compétitivité des entreprises** en allégeant les réglementations applicables et en simplifiant les démarches administratives ;
- **Faciliter le quotidien des usagers** par la simplification des démarches administratives et l'amélioration de la qualité de service, en accompagnant le changement de posture attendu des administrations (conseil/confiance en lieu et place de contrôle/sanction) ;
- **Contribuer à la maîtrise des dépenses publiques** par l'allègement des normes applicables aux collectivités territoriales (en lien avec les travaux de la Conférence Nationale des Territoires) ;
- **Simplifier le fonctionnement des administrations**, en redonnant des marges de manœuvre aux échelons et agents en contact avec les usagers.

# Les ambitions du chantier définies dans la lettre de mission



- **Contribuer à la réalisation d'engagements du Président de la République :**
  - ✓ « *Nous refonderons l'action de l'administration pour la mettre au service des entreprises et l'inciter à produire des règles simples et stables* »
  - ✓ « *D'ici 2022, 100% des démarches administratives pourront être effectuées depuis Internet* »
  - ✓ « *Nous garantirons la transparence sur la qualité et l'efficacité des services publics partout en France* »
  - ✓ « *Les normes imposées d'en haut seront simplifiées* »
  
- **Renforcer l'impact et la cohérence de la politique de simplification administrative et de qualité de service en assurant une meilleure programmation des travaux à conduire pendant le quinquennat**
  
- **Impliquer et responsabiliser les ministères** : chaque ministère aura la responsabilité des sujets de simplification et de qualité de service qui relèvent de son périmètre
  
- Proposer les modalités permettant **d'associer l'ensemble des parties prenantes à la gouvernance de la politique de simplification et de qualité de service**

# Comment réussir le chantier ?

- **Prioriser les travaux sur quelques politiques publiques**
- **Installer la qualité de service comme « boussole » commune à tous les services publics**
  - ✓ Décliner des indicateurs de qualité de service et de performance jusqu'aux échelons les plus fins (écoles, hôpitaux, préfecture...)
  - ✓ Garantir une transparence totale vis-à-vis des usagers
  - ✓ Mesurer par ce dispositif le succès du chantier
- **Lancer 2-3 expérimentations structurantes de simplification du service public**  
(ex. : « carte blanche » à Cahors et référent unique dans le cadre du PJJ ESSOC)
- **Lier simplification et numérisation des démarches administratives dans le cadre de l'objectif « 100% démat »**
  - ✓ Un levier majeur : la ré-utilisation des données détenues par les administrations
  - ✓ Besoin de pilotage interministériel des services en ligne

## Les travaux engagés (1/6)

- **Quatre personnalités qualifiées pour « challenger » le chantier (phase de diagnostic et phase d'élaboration des plans de simplification) :**
  - **Laure de la Raudière, députée d'Eure-et-Loir**
  - **Jean-Luc Petithuguenin, PDG de PAPREC**
  - **Alain Lambert, Président du CNEN**
  - **Jean-Claude Boulard, Maire du Mans**



## Les travaux engagés (2/6)

- **La circulaire PM du 12/01/2018 a fixé le cadre méthodologique général de la politique de simplification et de qualité de service du quinquennat :**
  - ✓ **Rôle des ministères/DAC :**
    - ✓ Élaborer des plans de simplification (normes et démarches) d'ici la fin du T1 2018 sous la responsabilité des SG et des DAC
    - ✓ Ces plans ont vocation à être élaborés en associant les parties prenantes (usagers, entreprises, agents) et à être périodiquement révisés/enrichis (pour 2018, les ministères pourront s'appuyer sur leurs contributions initiales au chantier S/QS)
  - ✓ **Rôle de la DITP :**
    - ✓ Privilégier une approche par grandes « plaques » de politiques publiques et conduire les projets de simplification et de qualité service de nature interministérielles
    - ✓ Assurer le pilotage et le suivi des plans de simplification ministériels (cf. annonces du CITP du 01/02/18, volet « transformation numérique » ;
    - ✓ 1eres réalisations : lancement d'une mission sur le Handicap ; travaux sur la publication d'indicateurs de qualité des services publics et de satisfaction des usagers ; élaboration d'un baromètre de la complexité perçue par les agents publics
  - ✓ **Pour assurer l'effectivité et la visibilité de la politique de simplification, chaque PJJ devra comporter un volet de simplification des normes**

# Les travaux engagés (3/6) : focus sur la mission handicap

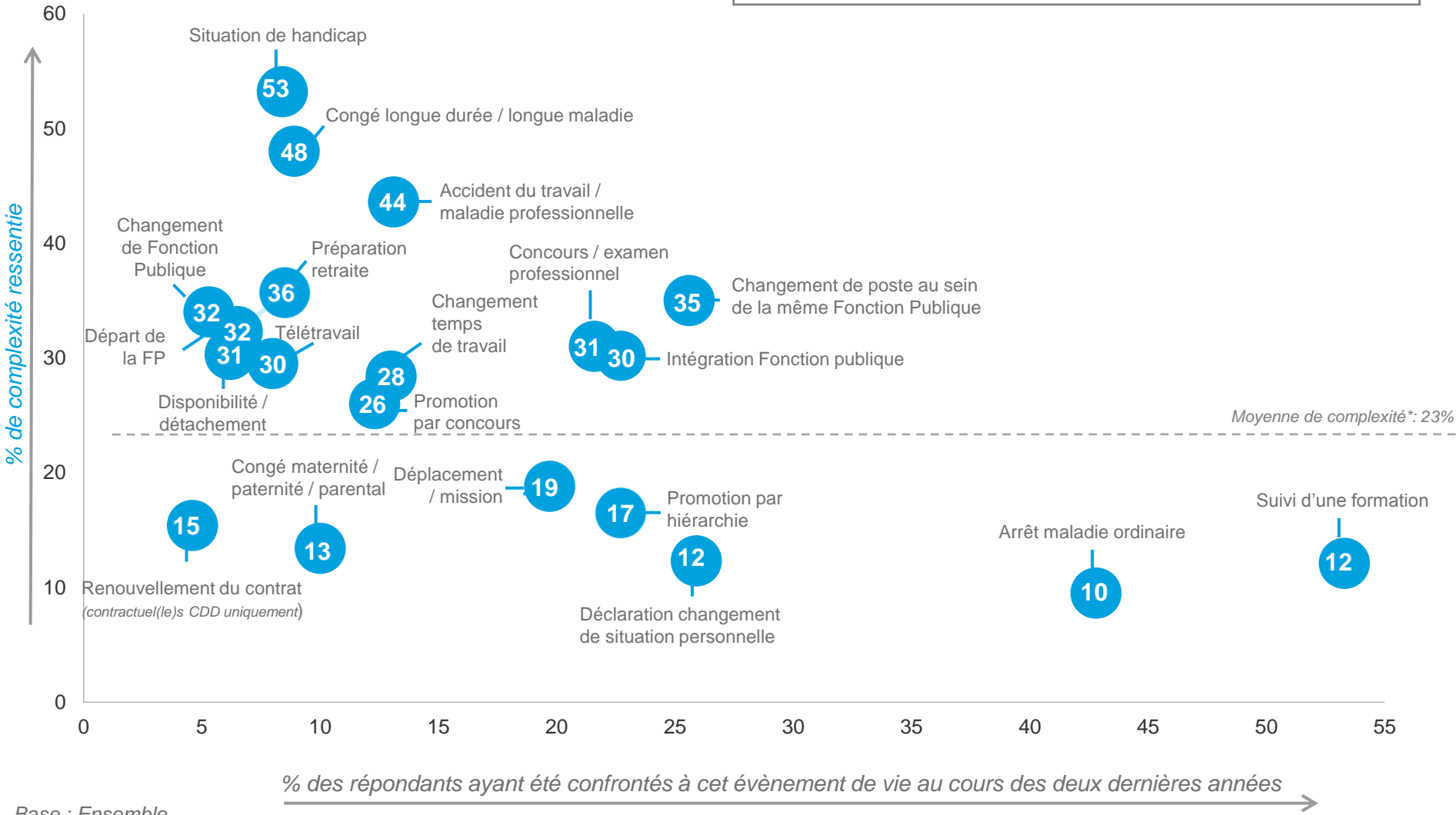
- ✓ **Une politique interministérielle** : Priorité politique du Président de la République, il s'agit d'une politique interministérielle par nature, à appréhender en dehors des silos administratifs (accompagnements, scolarité, logement, mobilité, etc.).
- ✓ **Une vision externe et un portage politique** : Adrien TAQUET et Jean-François SERRES désignées afin de donner une légitimité forte aux travaux auprès des administrations et acteurs concernés.
- ✓ **Une méthode résolument centrée sur l'utilisateur** : elle s'appuie sur les besoins des personnes handicapées et sur une large consultation de l'ensemble des parties prenantes avec notamment:
  - Trois études qualitatives (parcours scolaires, insertion professionnelle et vie quotidienne);
  - Une consultation en ligne lancée le 5/02 recueillant déjà plus de 2800 contributions;
  - Une immersion dans le parcours de personnes handicapées (MDPH, école,...);
  - Demande de contribution du monde associatif notamment via la CNCPH;
  - Mobilisation de députés (environ 60) pour une immersion dans la MDPH de leur circonscription (sur le modèle de la visite de prison).
- ✓ **Transformer la relation administrative** au bénéfice d'une relation de confiance en simplifiant : les formalités administratives ; les complexités normatives; l'accompagnement des personnes handicapées et notamment la coordination des acteurs.
- ✓ **Calendrier** : Une mission décidée lors du CIH du 20 septembre 2017 et qui devra rendre ses conclusions en avril 2018 afin de nourrir la CNH de mai 2018

# Les travaux engagés (4/6) : focus sur le baromètre de la complexité Agents publics

- Un objectif d'AP 22 : moderniser l'environnement de travail des **agents publics**
  
- Première étape : **objectiver les complexités** ressenties par les agents publics dans leurs démarches avec leur propre administration-employeur, pour **identifier les champs de simplification prioritaires**
  
- Le baromètre de la complexité pour les agents publics :
  - une déclinaison des baromètres pour les entreprises et les particuliers,
  - une approche par **événements de vie** (« j'intègre la fonction publique », « je me forme », « je fais une mobilité », « je modifie mon temps de travail », « je déclare un accident du travail », « je prépare ma retraite »...),
  - un projet piloté par la DITP, avec le soutien de la DGAFP (fonds d'innovation RH),
  - sur les **3 versants** de la fonction publique (3755 agents).

# La complexité des événements de vie des agents de la Fonction Publique

Le chiffre indiqué dans chaque bulle correspond au % de complexité



Base : Ensemble

\*Calcul de la moyenne : complexité pondérée par les effectifs de répondants à chacun des items de complexité

- Une **moyenne** de complexité ressentie, tous événements confondus, de **23%** supérieure à celle observée auprès du **grand public (21% en 2016)** et qui reste inférieure à la moyenne de complexité déclarée des **entreprises (32% en 2017)**
- Seuls **46%** des agents considèrent que leur administration est **à leur écoute** (vs. 65% pour le grand public)
- Deux catégories de démarches méritent une attention particulière :
  - **Santé** (handicap, AT/MP, CLD) : des démarches concernant moins de 15% des agents, mais jugées complexes par plus de 40% des agents;
  - **Evolution professionnelle** (intégration de la fonction publique, changement de poste, concours-examen) : des démarches concernant 1/4 des agents et jugées complexes par 1/3 des agents.

# Les travaux engagés (5/6) : focus sur la simplification pour les collectivités locales

- **Rappel** : un « objet » commun à AP22 et à la Conférence Nationale des Territoires
  
- **Des travaux pilotés par Alain Lambert et Jean-Claude Boulard** (lettre de mission Premier Ministre du 4 janvier 2018).
  
- **La méthode** :
  - Appui IGA (Anne Badonnel)
  - Détermination d'une 1ère politique publique prioritaire sur proposition du Ministère de l'Intérieur (non connue à ce jour)
  - Intervention en appui du SGG et de la DITP
  
- **Objectif visé** : premières annonces lors de la CNT de juillet 2018

# Les travaux engagés (6/6) : focus sur la publication des indicateurs de qualité de service



- **Des travaux déjà engagés** concernant l'affichage des indicateurs, sur un 1<sup>er</sup> périmètre de réseaux (collèges, lycées, CROUS, universités, consulats, SIP, TGI, opérateurs de sécurité sociale, Préfectures, police, gendarmerie)
- Une mobilisation de **tous les Ministères** dès janvier 2018 (COPIL, focus group, ateliers)

## Décision CITP du 01/02/18:

En 2020, affichage d'indicateurs de performance et de satisfaction par tous les services publics en relation avec les usagers (en ligne et en accueil physique).

Dès 2018, de 1ers résultats affichés dans des SIP, des tribunaux, des consulats et des caisses de sécurité sociale.