

Sommaire

A Les mesures de simplification

- 1** La suppression des justificatifs de domicile
- 2** Un nouveau passeport, plus sûr et moins cher
- 3** La dématérialisation des concours de recrutement de la fonction publique de l'État
- 4** La simplification de la visite médicale pour les permis de conduire professionnels
- 5** Prestations familiales : un dossier fortement allégé
- 6** La télédéclaration des statuts des associations auprès des préfectures
- 7** La télédéclaration et la déconcentration des demandes de cartes grises
- 8** Deux téléprocédures labellisées : l'inscription aux concours de professeur et la demande d'aide au logement pour les étudiants
- 9** Des procédures de naturalisation plus rapides, plus simples, moins onéreuses
- 10** Les renouvellements de titres de séjour, désormais traités par correspondance

B Les outils de la simplification administrative

- 1** Les formulaires administratifs en ligne
- 2** Le guide pour la conception des formulaires
- 3** Le label "Administration 2000"
- 4** Enquêtes auprès des usagers

C Des perspectives ambitieuses

Annexe : Tableau récapitulatif, par public, des simplifications administratives



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU GOUVERNEMENT

Réunion de la COSA

du 11 janvier 2001

Des simplifications
administratives
pour les particuliers



Commission pour les simplifications administratives

Un nouveau train de simplifications administratives

25 millions de démarches simplifiées ou supprimées

600 millions de francs économisés

10 millions d'heures gagnées par les Français

A

Les mesures de simplification

- 1** La suppression des justificatifs de domicile
- 2** Un nouveau passeport, plus sûr et moins cher
- 3** La dématérialisation des concours de recrutement de la fonction publique de l'État
- 4** La simplification de la visite médicale pour les permis de conduire professionnels
- 5** Prestations familiales : un dossier fortement allégé
- 6** La télédéclaration des statuts des associations auprès des préfectures
- 7** La télédéclaration et la déconcentration des demandes de cartes grises
- 8** Deux téléprocédures labellisées : l'inscription aux concours de professeur et la demande d'aide au logement pour les étudiants
- 9** Des procédures de naturalisation plus rapides, plus simples, moins onéreuses
- 10** Les renouvellements de titres de séjour, désormais traités par correspondance

1

La suppression des justificatifs de domicile

Situation de départ

Dans la plupart des démarches administratives, un ou deux justificatifs de domicile sont généralement demandés (facture de France Telecom, quittance EDF, etc.).

À titre d'exemple, les caisses d'allocations familiales demandaient chaque année à plus de dix millions de familles des justificatifs de domicile pour l'ouverture de droits et pour le transfert de leur dossier en cas de déménagement.

La délivrance de cartes grises, l'inscription à l'examen du permis de conduire, l'inscription en crèche ou halte-garderie, aux clubs sportifs, etc., nécessitaient également la production d'un, voire deux justificatifs de domicile.

Mesure de simplification

Conformément aux décisions du Comité interministériel pour la réforme de l'État, réuni le 12 octobre 2000 sous la présidence du Premier ministre, le décret du 26 décembre 2000 a supprimé les fiches d'état civil, et interdit aux administrations de demander des justificatifs de domicile pour les démarches administratives courantes.

À noter que sont exclues du dispositif six procédures particulièrement sensibles du point de vue de l'ordre public et du fonctionnement de la démocratie (délivrance d'une carte d'identité, d'un passeport ou d'un titre de séjour, remise d'un livret de famille, immatriculation consulaire, inscription volontaire sur les listes électorales).

Calendrier de mise en œuvre

Ces mesures sont effectives depuis le 28 décembre 2000.

Les chiffres clés

- **60 millions de fiches d'état civil supprimées, autant d'heures gagnées pour les usagers.**
- **Plusieurs dizaines de millions de justificatifs de domicile sont supprimés, dont :**
 - 12 millions pour les cartes grises
 - 10 millions pour les prestations familiales
- d'où :
 - un gain financier : coût des photocopies économisé
 - et surtout une formidable économie de temps : connaissance des pièces à produire, recherche des justificatifs, photocopie des pièces... ■

2

Un nouveau passeport, plus sûr et moins cher

Situation de départ

2,4 millions de passeports sont délivrés en France chaque année (2,3 au titre d'une première délivrance ou d'un renouvellement, 180 000 au titre d'une prorogation).

La durée de validité d'un passeport est de cinq ans pour un coût de 400 francs. La procédure de renouvellement entraîne des démarches lourdes et rapprochées.

Mesure de simplification

La durée de validité du passeport passe de 5 à **10 ans sans hausse du droit de timbre**.

La **procédure de renouvellement des passeports**, qui auront été délivrés à compter de mars 2001 selon la nouvelle procédure sécurisée, **sera facilitée**. Les pièces justificatives seront réduites au strict minimum : présentation du passeport périmé depuis moins de deux ans ou de la carte nationale d'identité sécurisée en cours de validité.

L'obtention initiale du passeport sécurisé d'une durée de dix ans est également facilitée pour les titulaires d'une carte nationale d'identité sécurisée. Cette pièce se substitue à la présentation d'un livret de famille ou d'un extrait d'acte de naissance et de justificatifs de domicile.

Calendrier

Ces mesures entreront en vigueur au 1^{er} mars 2001.

Conséquences pour les usagers

L'allongement de la durée de validité réduit la fréquence du renouvellement et diminue en conséquence le coût de possession d'un passeport : le droit de timbre de 400 francs est maintenu, ce qui conduit à une division par deux du coût du nouveau passeport de 10 ans.

Les chiffres clés

- 2,4 millions de passeports sont actuellement délivrés chaque année.
- 1,2 million de passeports seront délivrés à compter de l'entrée en vigueur de la mesure soit :
 - 1,2 million de démarches supprimées ;
 - 480 millions de francs économisés pour les usagers ;
 - 3,6 millions d'heures gagnées et 30 tonnes de papier. ■

La dématérialisation des concours de recrutement de la fonction publique d'État

Situation de départ

900 concours sont organisés annuellement en France dans la fonction publique de l'État.

1 225 035 personnes s'y sont inscrites l'an dernier (externes, internes, examens professionnels...).

Mesure de simplification

Le 12 octobre 2000, le Comité interministériel pour la réforme de l'État a demandé aux administrations de permettre, d'ici au 1^{er} janvier 2002, l'inscription par téléprocédure à tous les concours de recrutement de la fonction publique de l'État.

D'ores et déjà, la téléprocédure d'inscription aux concours de professeur, expérimentée en 2000, a permis à **50 000 étudiants ou fonctionnaires - sur 230 000 candidats - de s'inscrire au Capes, au Capet et à l'agrégation par internet**. Cette téléprocédure a reçu le label "Administration 2000" décerné par la Commission pour les simplifications administratives aux démarches simplifiées pour les usagers.

Cette mesure comporte **en outre la suppression de quasiment toutes les pièces justificatives lors de la constitution du dossier d'inscription** ; pour les candidats admissibles, les extraits de casier judiciaire sont directement demandés numériquement, par le ministère concerné au service national du Casier judiciaire.

Gain pour les usagers

Il se mesure en économies sur les envois postaux et en gain de temps pour la prise en compte de l'inscription.

Cette nouvelle procédure d'inscription permet également à un candidat de revenir avant la date limite de clôture des inscriptions sur certains de ses choix (options, matières d'écrit/matières d'oral, par exemple).

Calendrier

Possibilité d'inscription par internet à tous les concours de l'État d'ici au 1^{er} janvier 2002.

Mise en œuvre progressive dans les ministères.

Les chiffres clés

La suppression de la demande par lettre de l'extrait de casier judiciaire se traduit par :

- 1,2 million de démarches supprimées chaque année ;
- gain financier estimé à 7,2 millions de francs par an ;
- des économies liées à la transmission par internet (et non plus par la poste) du dossier d'inscription. ■

4

La simplification de la visite médicale pour les permis de conduire professionnels

Situation de départ

Les conducteurs professionnels (chauffeurs routiers, taxis, chauffeurs-livreurs...) sont assujettis à une obligation de visite médicale. 450 000 visites de contrôle sont ainsi effectuées chaque année auprès des centres médicaux des préfectures.

Mesure de simplification

Désormais, les visites seront effectuées, non plus dans les centres médicaux des préfectures, mais auprès des praticiens de ville, qui seront préalablement agréés.

Gain pour les usagers

Ce dispositif laissera aux conducteurs professionnels le choix du praticien, et leur évitera un déplacement et une attente en préfecture.

Calendrier

Expérimentation au cours du 1^{er} trimestre 2001 dans huit départements choisis en collaboration avec l'ordre national des médecins.

Chiffre clé

- 450 000 déplacements à la préfecture seront évités. ■

Prestations familiales : un dossier fortement allégé

Situation de départ

10,6 millions de familles bénéficient de prestations familiales. En moyenne, chacune produit dix justificatifs par an, soit un total de **110 millions de pièces** traitées par les caisses d'allocations familiales, et transmises par les usagers chaque année.

Mesures de simplification

Il est proposé d'alléger considérablement ces démarches notamment :

- **en supprimant la demande de certificat de déménagement et en assurant entre caisses le suivi du versement des prestations**, ce qui évitera toute rupture de versement. 1 million d'allocataires sont concernés chaque année ;
- **en supprimant la demande de pièces certifiées conformes pour les dossiers d'aide au logement. 2 millions de bénéficiaires sont concernés ;**
- en acceptant la **déclaration sur l'honneur** s'agissant de séparation légale ou de divorce ;
- **en acceptant le versement des allocations pour tous les enfants de plus de 16 ans, au vu d'une simple déclaration sur l'honneur de sa scolarisation.**

Il appartiendra aux caisses d'allocations familiales d'organiser les contrôles nécessaires des déclarations ainsi faites auprès d'elles.

Par ailleurs, les caisses d'allocations familiales préparent, sous l'égide de la CNAF, une vaste réforme des procédures engagées par les allocataires. Au-delà de l'allègement des formalités, notamment par suppression de justificatifs, les caisses dématérialisent leurs formulaires et commencent à offrir de véritables téléprocédures à leurs usagers : ainsi, **la téléprocédure de demande d'aide au logement étudiant**, qui a reçu le label "Administration 2000" décerné par la Commission pour les simplifications administratives aux dispositifs publics les plus simples et les mieux conçus pour les usagers.

Gain pour les usagers

Suppression d'environ 10 millions de justificatifs par an, et d'autant de démarches pour se les procurer ou les photocopier.

Calendrier

- Mise en œuvre au cours du second semestre 2001.

Les chiffres clés

- Allègement des 10 millions de démarches effectuées chaque année par les 10,4 millions de bénéficiaires.
- Économies : environ 36 millions de francs.
- Gain de temps estimé à 5 millions d'heures gagnées par an par les usagers. ■

La télédéclaration des statuts des associations auprès des préfectures

Situation de départ

Environ 60 000 nouvelles associations apparaissent chaque année. Le dépôt des statuts en préfecture par ces associations est souvent la procédure la plus lourde d'un processus de création par ailleurs très souple.

Mesure de simplification

La procédure de déclaration d'une création d'association, la déclaration de la modification des statuts ou de la dissolution de l'association pourront désormais être faites *via internet*.

Calendrier

Expérimentation de cette téléprocédure en 2001.

Gain pour l'utilisateur

Cette mesure pratique, qui évitera notamment de fastidieux déplacements en préfecture, s'inscrit dans le cadre des simplifications mises en place par le Gouvernement à la suite des Assises de la vie associative, et dans le contexte du centenaire de la loi de 1901.

Chiffre clé

- 60 000 déplacements en préfecture susceptibles d'être évités, soit au moins autant d'heures pour les bénévoles de ce secteur. ■

La télédéclaration et la déconcentration des demandes de cartes grises

Situation de départ

En 1999, 12 millions de cartes grises ont été délivrées : 2 millions concernaient des véhicules neufs, 6 millions des véhicules d'occasion, le reste relevant de la mise à jour de documents (déménagements, notamment). Chaque délivrance nécessite au moins un déplacement en préfecture ou sous-préfecture d'arrondissement afin de déposer un dossier accompagné de justificatifs et d'obtenir en retour une carte grise.

Mesures de simplification

Au-delà de la suppression de justificatifs de domicile pour l'immatriculation d'un véhicule neuf ou d'occasion, deux mesures entreront en vigueur en 2001.

Extension de la télédéclaration

L'expérimentation de la demande de carte d'immatriculation (carte grise) par les professionnels pour les véhicules neufs de marque française est étendue progressivement à l'ensemble des professionnels et pour tous les types d'achats (véhicules neufs, véhicules d'occasion, quelle que soit la marque).

Délocalisation du traitement des demandes

Toute sous-préfecture ou préfecture du département de domiciliation du propriétaire du véhicule pourra établir la carte d'immatriculation des véhicules.

Les concessionnaires pourront également adresser les demandes d'immatriculation à la sous-préfecture la plus proche, même si elle n'est pas celle du domicile de l'utilisateur.

Calendrier

Mesures entrées en vigueur (décret du 4 janvier 2001).

Gain pour les usagers

Ces mesures éviteront aux usagers de se déplacer en préfecture ou sous-préfecture.

Chiffre clé

- 12 millions de cartes par an délivrées dans des conditions plus simples. ■

Deux téléprocédures labellisées : l'inscription aux concours de professeur et la demande d'aide au logement pour les étudiants

1 - Téléprocédure d'inscription aux concours de professeur sur le site du ministère de l'Éducation nationale

Le dispositif

Ce site regroupe des informations sur :

- les conditions réglementaires d'inscription ;
- les dates et modalités d'inscription ;
- des questions pratiques : Où se préparer ? Comment obtenir les rapports des jurys ? les photocopies de ses copies ?
- la consultation des textes relatifs aux concours publiés au bulletin officiel de l'Éducation nationale.

Il comprend également **un système qui offre aux candidats qu'ils soient en France ou à l'étranger la possibilité de s'inscrire par internet** parallèlement à la possibilité déjà ancienne de le faire par Minitel.

Cette inscription est accompagnée d'une aide en ligne consultable tout au long de la procédure si le candidat souhaite s'assurer d'une condition réglementaire.

De plus, cette procédure exonère les candidats de la plupart des pièces justificatives demandées à l'inscription aux concours en dehors des conditions exigées pour valider cette inscription.

Le bulletin n° 2 du casier judiciaire n'est plus demandé que pour les seuls candidats admis aux concours externes, soit 10 000 candidats à la session 2000. Les candidats donnent les informations nécessaires à la demande de cette pièce lors de leur inscription par internet. Un fichier des candidats admis est ensuite transmis à Nantes.

Le public

Tous les candidats aux concours de recrutement des professeurs du ministère de l'Éducation nationale sont concernés (agrégation, CAPES, professeurs des écoles), soit plus de 230 000 personnes en 2000.

Les avantages

- Suppression du formulaire papier.
- Aide en ligne pour remplir correctement les informations demandées et sécurisation de l'inscription.

- Gain de temps.
- Économie de courrier.
- Suppression de la demande d'un document déjà fourni par les candidats qui ont fait l'objet d'un recrutement précédent comme fonctionnaire ou agent de l'État.

Les premiers résultats

Le ministère de l'Éducation nationale estime que 25 % des candidats ont utilisé cette procédure pour la session 2000, soit un peu plus de 50 000 personnes.

Les perspectives

Dès la session 2001, les résultats de ces concours seront présentés sur le site. Ultérieurement apparaîtront les rapports des jurys, les programmes des concours et les échelles de rémunération.

2 - Téléprocédure d'aide au logement étudiant, sur le site de la Caisse nationale d'allocations familiales

La rubrique "Aide au logement étudiant", ouverte sur le site **www.caf.fr**, permet à l'étudiant de remplir une demande d'aide au logement en direct, à travers une saisie en ligne guidée sous forme de questions-réponses. À la suite de la saisie, les formulaires de demandes automatiquement constitués avec les informations fournies, pourront être imprimés par l'internaute avec la liste des pièces justificatives à fournir, personnalisée en fonction de sa situation. Un numéro est attribué à la demande internet. Il est imprimé sur les formulaires automatiquement.

Les informations saisies par l'étudiant sont mises à la disposition de la CAF. À l'arrivée du dossier constitué par l'étudiant (formulaires internet et pièces justificatives), l'agent qui procède à l'étude de la demande et à sa liquidation, saisit uniquement sur son poste de travail le numéro de demande internet indiqué sur les formulaires.

Le public

L'utilisateur visé par l'application est l'étudiant locataire vivant seul ou en couple (98 % des allocataires étudiants bénéficiaires d'une aide au logement). Ce public allocataire est actuellement le plus familiarisé avec l'utilisation des nouvelles technologies de la communication, la plupart des résidences universitaires étant dotées d'accès à internet.

Les avantages

Ce nouveau service s'inscrit dans une logique "gagnant-gagnant" tant pour l'allocataire que pour la CAF.

Pour l'étudiant internaute, le service est accessible sans déplacement ou contact avec la CAF pour demander un dossier "papier" ; la procédure est simplifiée (interactivité dans la constitution de la demande, questions ciblées, fournitures de formulaires pré-remplis et détection des seules pièces justificatives adaptées à la situation du demandeur). Les délais de constitution de la demande peuvent donc être réduits.

Pour la CAF, la procédure permet une réduction des flux de contact dans les lieux d'accueil et une diminution des coûts de mise à disposition des formulaires papier. La procédure permet une accélération du traitement des dossiers, elle en allège la charge et développe la fiabilité des informations traitées. Elle entraîne une diminution du taux d'aller-retour avec les allocataires pour dossiers incomplets par rapport à la procédure classique.

Les premiers résultats

Autorisée par la CNIL en août 1999, la procédure a été initialement expérimentée avec succès dans huit CAF, avant d'être généralisée pour la rentrée universitaire 2000.

Un premier bilan, au 1^{er} décembre, établi à partir des résultats fournis par 50 % des CAF, indique que 22 000 dossiers ont été traités grâce à cette procédure. 50 % de ces dossiers ont été établis par des primo-demandeurs et 50 % par des étudiants déjà allocataires et ayant changé de logement pour la rentrée universitaire 2000.

Les perspectives

Ces premiers résultats encouragent la branche Famille à continuer à investir dans le domaine des téléprocédures, au-delà sans doute du seul public étudiant actuellement visé.

Le traitement des demandes d'aides au logement (tous publics et pas uniquement pour les étudiants), qui représentent près de 40 % des dossiers des CAF, pourrait, à moyen terme, faire l'objet de la même démarche. ■

Des procédures de naturalisation plus rapides, plus simples, moins onéreuses

Situation de départ

60 000 personnes obtiennent chaque année leur naturalisation en France (auprès des préfectures) ou depuis l'étranger (auprès des consulats de France).

Ces demandes sont traitées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et le Service central de l'état civil à Nantes. Les échanges de courriers et la circulation des dossiers occasionnent souvent des délais excessifs.

Droits de sceau

Les personnes demandant la nationalité française par naturalisation ou réintégration doivent s'acquitter de droits de sceau et des frais d'insertion au Journal officiel, soit une somme à verser, selon les cas, d'un montant de **1 668 F à 3 168 F**.

Jeunes nés en France

6 000 jeunes vivant en France et nés de parents étrangers demandent à être naturalisés chaque année.

La procédure actuelle prévoit un entretien et une enquête de police, procédures lourdes pour ce jeune public.

Mesures de simplification

Les dossiers seront désormais transmis directement par les services, par téléprocédures, ce qui évitera les transmissions postales et les doubles saisies. Les demandeurs devraient donc voir leur demande traitée de manière plus rapide et dans le respect des délais prévus par la loi du 18 mars 1998 relative aux demandes de naturalisation (soit 18 mois au plus).

Droits de sceau

Les droits et frais de publication sont supprimés, soit une économie globale pour les personnes concernées représentant **44 millions de francs**.

Jeunes nés en France

L'entretien et l'enquête qui conduisent à une double convocation du jeune concerné dans les services, notamment de police, sont supprimés et remplacés par la présentation d'un livret scolaire ou de certificats de scolarité.

À l'enquête de police sera substituée la demande, par l'administration chargée des naturalisations (ministère de l'Emploi et de la Solidarité), de l'extrait B2 du casier judiciaire. Cette demande sera traitée directement entre les services compétents, ce qui exonérera le jeune de toute démarche auprès de l'administration judiciaire.

Calendrier

Ces mesures sont entrées en vigueur au 1^{er} janvier 2001 (mesures inscrites dans la loi de finances pour 2001).

Les chiffres clés

- Gain de temps évalué à 1 heure environ, soit un gain de 6 000 heures/an pour les jeunes concernés, mais aussi une instruction plus rapide des dossiers.
- Gain financier : 44 millions de francs pour les adultes. ■

Les renouvellements de titres de séjour, désormais traités par correspondance

Situation de départ

Les titres de séjour sont accordés pour une durée initiale de un an, cinq ans ou dix ans, selon les cas. Ils nécessitent la présentation du demandeur en préfecture.

420 000 personnes sont, en moyenne annuelle, concernées par le renouvellement de leur titre :

- 40 % détiennent un titre valable un an
- 1 % détient un titre valable cinq ans (ressortissants communautaires)
- 49 % détiennent un titre valable dix ans

Mesure de simplification

Les demandes de renouvellement sont facilitées grâce à un **traitement par correspondance**. **Les usagers qui le souhaitent éviteront ainsi un déplacement** en préfecture et ses conséquences en termes d'attente.

Sont notamment concernés :

- les ressortissants algériens disposant d'une carte de résident de 10 ans
- les ressortissants d'un état tiers, membre d'une famille communautaire
- les mineurs entrés en France avant l'âge de 10 ans
- les titulaires de cartes de séjour délivrées pour des motifs professionnels (scientifiques, artistiques, culturels)

L'obligation de détenir un titre de séjour est supprimée pour l'ensemble des ressortissants communautaires actifs ou ayant exercé une activité économique, étudiants et membres de leur famille **ressortissants communautaires**.

Gain pour les usagers

Ces mesures permettront d'éviter des déplacements longs et souvent pénibles en préfecture, et nécessitant parfois une autorisation d'absence ou une prise de congés auprès des employeurs.

Calendrier

Le traitement par correspondance du renouvellement des titres de séjour est possible depuis le 8 janvier 2001.

La suppression de l'obligation de détenir un titre de séjour pour les ressortissants communautaires sera mise en œuvre en avril 2001.

Chiffre clé

- 420 000 procédures de renouvellement seront facilitées, et permettront d'éviter un déplacement et une attente au guichet d'une préfecture. ■

RÉUNION DE LA COSA DU 11 JANVIER 2001 - DES SIMPLIFICATIONS ADMINISTRATIVES POUR LES PARTICULIERS

B

Les outils de la simplification administrative

- 1** Les formulaires administratifs en ligne
- 2** Le guide pour la conception des formulaires
- 3** Le label "Administration 2000"
- 4** Enquêtes auprès des usagers

1

Les formulaires administratifs en ligne

Rien de plus fastidieux pour l'usager que de se procurer les formulaires utiles à une démarche administrative. Pour répondre à ses besoins, le site service-public.fr met en ligne les principaux formulaires qui lui sont nécessaires.

600 formulaires accessibles

À l'occasion de l'ouverture du portail, 100 % des formulaires permettant au particulier d'accomplir les formalités les plus courantes sont disponibles en ligne : demande de permis de conduire, de passeport, renouvellement de la carte d'identité, etc. Ces formulaires peuvent être remplis à l'écran, imprimés puis transmis aux administrations compétentes.

Vos droits et démarches

Les professionnels ont pour leur part accès à 355 formulaires en ligne dont ceux concernant les formalités communément utilisées par tous les secteurs : déclaration d'embauche, déclaration annuelle de données sociales, impôt sur les sociétés, formulaires de candidature aux marchés publics, déclaration de constitution d'une société, d'un établissement et déclarations des actes modificatifs, etc.

Professionnels et entreprises

Les formulaires sont ainsi accessibles soit directement par la ressource "Formulaires en ligne", soit par les thématiques "Droits et démarches" et "Professionnels et entreprises".

Qui réalise "Formulaires en ligne" ?

La Commission pour les simplifications administratives (COSA), qui produit et gère ce service, a sélectionné, en liaison avec tous les ministères, les formulaires mis en ligne, en choisissant par priorité les plus utiles aux usagers. Elle a veillé tout particulièrement à leur simplicité d'utilisation. ■

2

Le guide pour la conception des formulaires

- L'évaluation et l'enregistrement des formulaires sont réalisés au secrétariat général de la Commission pour les simplifications administratives (COSA).
- Afin d'aider les services à concevoir leurs formulaires, la COSA a rédigé un guide pratique, aussi complet que possible, sous forme de fiches, qui seront régulièrement mises à jour et disponibles sur le réseau extranet Ader.
- Les services peuvent évaluer eux-mêmes leurs projets d'imprimés, avant transmission à la COSA, au moyen d'une fiche d'autocontrôle insérée dans le guide et disponible sous forme électronique sur le site de la COSA.
- Le guide conçu pour faciliter l'action des services et des agents en charge de la conception de formulaires a pour objectif d'améliorer la qualité des documents et le service rendu aux usagers, qu'ils soient particuliers ou entreprises, conformément à l'une des orientations majeures de la réforme de l'État. ■

3 Le label “Administration 2000”

- Après leur évaluation par la Commission pour les simplifications administratives, les formulaires qui s'inscrivent dans une procédure administrative particulièrement bien étudiée au regard **des exigences de simplicité, de rapidité de remplissage et de sécurité juridique peuvent recevoir le label “Administration 2000”**.
- Ce label témoigne de la volonté et de la capacité de l'administration émettrice du formulaire de prendre en compte les préoccupations concrètes de l'utilisateur.
- **Outre le caractère lisible et ergonomique du formulaire, sont appréciés les efforts consentis par l'administration pour faciliter et simplifier la démarche administrative elle-même.**
- À ce titre, sont évalués les efforts demandés à l'utilisateur pour se procurer le formulaire et constituer un dossier.
- Sont, par ailleurs, appréciées les facilités offertes par l'administration afin d'éviter la recherche répétée de justificatifs ou d'informations que l'administration, en fait, détient déjà.
- L'attribution du label est également liée à la mise en place d'un dispositif d'aide au remplissage du formulaire et à l'étude de facilités pour le dépôt ou la transmission aux services compétents pour instruction. De ce point de vue, le pré-remplissage et l'adressage par l'administration sont des éléments que la Commission évalue comme positifs. La présence de consignes de remplissage, d'aides téléphoniques (numéros verts, par exemple) ou en ligne, sont également prises en considération pour l'attribution du label.
- **Les téléprocédures sont également labellissables (cf. fiche 8 partie A). ■**

4 Enquêtes auprès des usagers

- Avec l'appui du Service d'Information du Gouvernement (SIG), la Commission pour les simplifications administratives réalisera, à partir de cette année, pour les formulaires les plus couramment remplis, **des tests afin de détecter les difficultés rencontrées par les usagers concernés.**
- Les résultats de ces tests, communiqués aux administrations concernées, permettront d'apporter les améliorations et clarifications nécessaires.
- Ils viendront également enrichir le guide d'aide à la conception des formulaires et permettront de mutualiser les résultats de ces enquêtes dans la préoccupation de diffusion des bonnes pratiques, qui est déjà le fondement du label "Administration 2000".
- Ces tests pourront être proposés et mis au point en collaboration avec les services souhaitant diffuser un nouvel imprimé. ■

C Des perspectives ambitieuses

Deux réunions plénières de la COSA sont programmées au début de l'année 2001. Outre celle du 11 janvier 2001 consacrée aux mesures de simplification pour les particuliers, une seconde réunion sera organisée pour examiner les mesures de simplification en faveur des entreprises et professionnels. Les programmes de simplifications pour 2002 seront présentés à la COSA par les différents ministères avant l'été.

Favoriser le développement des téléprocédures

Prenant acte de l'avancement des initiatives prises par le Gouvernement pour le développement des sites publics et la mise en ligne des formulaires administratifs, le *Comité interministériel de la réforme de l'État* (CIRE), réuni le 12 octobre 2000 sous la présidence du Premier ministre, a décidé du principe de la dématérialisation progressive de l'ensemble des procédures administratives. Dès 2001, une vingtaine de téléprocédures seront mises en place.

Il revient d'ores et déjà à la Commission pour les simplifications administratives (COSA) de veiller à l'harmonisation, la normalisation et à la simplification des formulaires – quels que soient leur forme (papier ou électronique) et leurs destinataires, particuliers ou professionnels. L'essor des téléprocédures implique aujourd'hui d'étendre ce rôle.

- La COSA réalisera à partir des sites web publics, d'ici à deux mois, un recensement des téléprocédures existantes au niveau national comme au niveau local et rendra disponible sur **www.service-public.fr**, en concertation avec *La Documentation française*, opérateur du site, **la liste des téléprocédures accessibles. Cette liste facilitera l'accès des internautes aux téléprocédures.** La COSA en assurera la mise à jour régulière.
- La COSA est chargée, au sein de l'enquête annuelle d'évaluation des sites publics organisée par la Délégation interministérielle à la réforme de l'État (DIRE), d'un **recensement des téléprocédures existantes et en préparation au niveau national et au niveau local** (expérimentations). La restitution de ce recensement figurera dans le rapport d'évaluation des sites publics.
- La COSA évaluera les téléprocédures pour apprécier si le **label "Administration 2000"**, mis en place pour valoriser les meilleurs supports destinés aux usagers, peut leur être attribué. La Documentation française, opérateur du portail **www.service-public.fr**, veillera à y mettre en valeur ces téléprocédures, en concertation avec la COSA.
- Afin d'aider les services à développer leurs téléprocédures, la COSA et la DIRE élaboreront au cours du premier semestre 2001 **un guide pour la dématérialisation des démarches administratives**, en complément du guide des maîtres d'ouvrage et des guides techniques qui sont en cours de réalisation par la Mission pour les nouvelles technologies de l'information et de la communication (MTIC) en collaboration avec les ministères, le Secrétariat général de la défense nationale (SGDN) et la COSA.

Aller plus loin dans l'allègement des contraintes et informations demandées aux usagers : pièces justificatives, certification conforme

Le souci légitime des administrations de lutter contre les risques de fraude, et la volonté d'assurer à chaque citoyen l'accès à ses droits, conduisent à multiplier, de fait, les demandes de pièces justificatives. La démarche de simplification des procédures administratives doit inclure ces pièces justificatives. C'est, en particulier, essentiel pour assurer le **développement des téléprocédures**.

La Commission pour les simplifications administratives **est donc investie d'une mission d'expertise des pièces justificatives demandées à l'occasion des démarches administratives**.

Elle procédera à l'évaluation des justificatifs demandés à l'occasion de sa mission d'homologation des formulaires administratifs, sous forme papier et électronique. **Les exigences de production excessives ou mal fondées seront ainsi supprimées sur avis de la Commission**.

Elle proposera, si besoin est, les adaptations réglementaires nécessaires.

Par ailleurs, **les services doivent s'astreindre à ne plus demander aux usagers de produire une information dont ils sont eux-mêmes détenteurs**. Toute demande par un service de production d'une pièce qu'il a lui-même délivrée devra être prohibée.

La COSA aidera et conseillera les services pour mieux organiser, en leur sein, le traitement et la conservation des informations concernant les usagers dont ils ont la charge.

Elle veillera à une meilleure organisation des services afin d'améliorer le transfert entre services de l'administration **des dossiers des usagers** changeant de circonscription administrative **à l'occasion d'un déménagement**.

Enfin, la COSA est chargée d'une mission de réflexion sur l'opportunité de **la certification conforme** de copies de documents exigée des usagers dans le cadre de certaines démarches.

Analyser les difficultés et attentes pratiques des usagers

Avec l'appui du Service d'Information du Gouvernement (SIG), la Commission pour les simplifications administratives est chargée de réaliser, à partir de cette année et, pour les formulaires les plus couramment remplis, **des tests auprès de groupes d'usagers, afin de détecter les difficultés rencontrées et de mieux cerner les attentes**.

Les résultats de ces tests, qui compléteront très utilement l'ensemble des données recueillies par la COSA, notamment par l'intermédiaire de son site internet, seront communiqués aux administrations concernées et permettront d'**apporter les améliorations et clarifications nécessaires**.

Ils viendront également enrichir le guide d'aide à la conception des formulaires et permettront de mutualiser les résultats de ces enquêtes dans la préoccupation de diffusion des bonnes pratiques, qui est le fondement du label "Administration 2000".

Ces tests pourront être proposés et mis au point en collaboration avec les services souhaitant diffuser un nouvel imprimé.

Développer la fonction de conseil de la COSA

Dans le cadre de ses attributions, la COSA est d'ores et déjà conduite à conseiller, en matière de formulaires et de téléprocédures (conception, mise en ligne, notamment) de très nombreux administrations et services publics relevant du décret du 2 décembre 1998. À ce titre, son intervention sera renforcée dans **le processus de labellisation des sites publics diffusant des formulaires administratifs**, dans un souci de qualité du service rendu.

Au vu des demandes dont elle est l'objet, il paraît, en outre, essentiel qu'elle soit en mesure de proposer à d'autres partenaires, sur une base volontaire, un **appui technique** dans ces mêmes domaines : **collectivités locales, associations, entreprises**. Elle développera à cette fin les outils appropriés.

Concevoir et réaliser un suivi quantitatif pertinent des mesures de simplification

Au-delà du suivi de la mise en œuvre pratique des mesures de simplification décidées sous son égide, notamment en termes de calendrier, il revient à la COSA de **concevoir des outils quantitatifs permettant de mesurer la réalité de leur impact**, par exemple du point de vue des **délais**, du nombre de **démarches supprimées**, voire de **l'économie financière** pour les usagers.

Une étude sera donc engagée début 2001. Ses résultats seront examinés par la Commission en séance plénière, en vue d'une mise en place opérationnelle rapide. ■

RÉUNION DE LA COSA DU 11 JANVIER 2001 - DES SIMPLIFICATIONS ADMINISTRATIVES POUR LES PARTICULIERS

Annexe