Commission pour les simplifications administratives

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2001

Avant-propos

Un décret, une circulaire du Premier ministre, deux réunions de son instance plénière – soit une centaine de mesures nouvelles destinées aux particuliers et aux professionnels –, le cap du 1000e formulaire en ligne franchi : l'année 2001 aura été, pour la COSA, particulièrement chargé.

Intervenant dès après la réforme fondamentale introduite par le décret du 26 décembre 2000 portant suppression des fiches d'état civil, cette période d'activité intense aura marqué, à l'issue de la période d'installation, le véritable "décollage" du dispositif mis en œuvre par le Gouvernement de Lionel JOSPIN en 1998 et 1999.

Sans qu'il soit question d'évoquer la notion de "vitesse de croisière", peu compatible avec l'esprit d'initiative et la persévérance que requiert une telle politique, l'organisation des travaux de la Commission, la structuration de son équipe permanente, le développement de relations de confiance avec les administrations mais aussi une grande variété d'autres partenaires publics (collectivités locales, organismes sociaux), privés (associations, entreprises, organisations professionnelles), voire étrangers, traduisent à tout le moins que la phase de maturité est atteinte.

En premier lieu, le décret et la circulaire précités du 25 mai 2001 fixent désormais le cap. Outre la réaffirmation solennelle de la priorité accordée à la simplification administrative et aux fortes exigences qui en découlent pour les services, la COSA se voit confier des tâches nouvelles, lourdes mais tout à fait essentielles : l'homologation des téléprocédures, désormais assimilées à des "formulaires électroniques" ; l'inclusion dans le champ de contrôle de la Commission de la liste des pièces justificatives ; le rôle de référence désormais clairement reconnu au site de diffusion des formulaires en ligne, à l'égard notamment des sites publics qui souhaitent apporter ce même service à leurs usagers.

En second lieu, la qualité des formulaires en ligne doit encore s'améliorer, ce que favorise puissamment leur nouvel environnement "internet" : en effet, les exigences des usagers ne cessent, légitimement, de s'accentuer quant à l'accessibilité et à la lisibilité de ces documents.

Par ailleurs, la COSA voit aussi sa charge croître en matière de simplifications, au titre du suivi des dispositions adoptées : ses prochains rapports d'activité seront nécessairement, avec le recul suffisant, très orientés dans cette voie.

Enfin, des progrès doivent encore être accomplis afin d'enrichir, dans ce même domaine, les "sources d'inspiration" dont la Commission peut tirer profit. À cet égard, la constitution de groupes d'usagers, l'exploitation rationnelle de la messagerie de la COSA, ont constitué des initiatives à la fois originales et immédiatement productives : les mois qui viennent doivent permettre de confirmer et d'étendre ces progrès, de même que l'activité de conseil auprès, notamment, des collectivités locales et de renforcer les liens avec les échelons déconcentrés de l'État.

• • •

La mise en place récente du Comité pour la Simplification du Langage Administratif (COSLA) a été l'occasion, pour la Commission, de renforcer ses capacités techniques en matière de "contrôle qualité", en particulier pour la refonte de formulaires et leur clarification, au bénéfice des usagers, particuliers et professionnels.

Dans un domaine voisin, plusieurs démarches coopératives conduites avec les administrations, ont permis d'élaborer des projets structurants de développement des téléprocédures dans certains secteurs clés de l'action publique, comme les concours et les enchères électroniques.

Ces résultats encourageants n'auraient pas été atteints sans le soutien permanent des membres de la Commission, Premier ministre, ministres, directeurs d'administration, personnalités qualifiées, mais aussi l'appui et les sollicitations constants émanant des cabinets et des services de l'État. Ils ont été rendus possibles par l'investissement sans faille d'une équipe technique réduite mais soudée qui constitue le secrétariat général de la COSA, à laquelle nous souhaitons rendre hommage.

Le chemin parcouru éclaire celui qui reste à faire. Si la simplification administrative représente assurément une tâche complexe, l'importance des demandes des usagers en la matière constitue un aiguillon suffisant pour y faire face et justifier ainsi la confiance des partenaires qui sont, plus que jamais, la principale richesse de cette jeune organisation. ■

Michel YAHIEL
Rapporteur général

Marie-Françoise LEMAÎTRE
Secrétaire générale

Sommaire

1 L'activité de simplification administrative 7

1 - Les méthodes 7

2 - Les particuliers 8

a - La COSA plénière du 11 janvier 2001

b - La suppression des fiches d'état civil et des justificatifs de domicile

c - Les autres chantiers : certification conforme de copies ; associations ; autorité parentale

3 - Les professionnels 11

a - La COSA plénière du 17 avril 2001

b - La réforme des CFE

2 Les formulaires et les téléprocédures 13

1 - Les formulaires 13

a - L'activité d'homologation 2001

b - La simplification du langage

c - La mise en ligne : le cap des 1 100 formulaires

d - Un cadre juridique renforcé

e - D'importants chantiers lancés

2 - Les téléprocédures 19

a - De nouvelles responsabilités pour la COSA

b - De nombreux projets en cours

3 Les relations extérieures et la communication 23

1 - Les relations avec les usagers 23

a - La messagerie

b - Les relations avec les usagers

2 - Les relations avec les partenaires 25

a - Les administrations et les services publics

b - Les collectivités locales,
les établissements et les organismes publics

3 - Les activités de formation et d'information 26

4 - Les relations internationales 27

a - L'OCDE

b - Les relations bilatérales

5 - La presse 29

• • •

Annexes

1 L'organigramme de la COSA 33

2 L'organigramme du COSLA 35

3 Textes de référence

– Décret n° 98-1083 du 2/12/1998
relatif aux simplifications administratives
modifié par le décret n° 2000-452 du 25 mai 2001
relatif aux simplifications des démarches
et formulaires administratifs 39

– Décret n° 99-68 du 2/2/1999
relatif à la mise en ligne des formulaires administratifs
modifié par le décret n° 2000-452 du 25 mai 2001
relatif aux simplifications des démarches
et formulaires administratifs 41

– Circulaire du 6 mars 2000
relative à la simplification des formalités
et des procédures administratives 43

– Circulaire du 25 mai 2001
relative aux simplifications administratives
et la mise en ligne des formulaires administratifs 49

4 Réunions plénières :
Réunion de la COSA du 11 janvier 2001 55
Réunion de la COSA du 17 avril 2001 71

5 Glossaire 85

L'activité de simplification administrative

1 - Les méthodes

La circulaire du 6 mars 2000 confie aux différents départements ministériels le soin d'élaborer leur programme annuel de simplification et de le transmettre à la COSA pour le 1er janvier de l'exercice considéré. Ces programmes prennent la forme d'une note de présentation récapitulant les différentes simplifications proposées et sont accompagnés de fiches d'impact, propres à chaque mesure, que la Commission expertise avant décision du Premier ministre.

La COSA a aussi compétence pour proposer des simplifications de sa propre initiative.

En accord avec les ministères, il a été décidé de scinder l'examen des mesures proposées afin de distinguer les dispositions dédiées aux particuliers et celles intéressant les professionnels et les entreprises.

La préparation des réunions plénières est désormais normalisée. Une première typologie est établie en fonction de l'état d'avancement des mesures : les mesures déjà annoncées ou ayant fait l'objet d'un début d'exécution, les mesures nouvelles et les mesures différées nécessitant un complément d'information.

Une typologie complémentaire permet de ventiler les mesures en fonction de la catégorie "finale" d'usagers : assurés sociaux, contribuables, créateurs d'entreprises, associations,...

Par ailleurs, la COSA établit des fiches d'impact sur un modèle standardisé afin de fournir l'ensemble des informations utiles sur la mise en œuvre de chaque mesure.

Enfin, des résumés pratiques permettant de visualiser clairement les bénéfices apportés à l'usager, en termes de simplification, ont été réalisés pour les mesures les plus importantes, documents dont sont issus les dossiers de presse diffusés lors de chaque réunion plénière *(cf. Annexes 3)*.

La circulaire du Premier ministre, en date du 25 mai 2001, traduit la priorité renouvelée de la politique de simplification, dont la COSA constitue la plaque tournante : l'interdiction faite aux services d'exiger des usagers un document dont ils disposent déjà, l'exigence d'une étude d'impact mesurant la simplification introduite par tout projet de texte, ou encore la mobilisation des corps de contrôle de l'État pour alimenter les propositions destinées à la Commission, sont autant d'exemples marquants de cette volonté gouvernementale.

2 - Les particuliers

a - La COSA plénière du 11 janvier 2001

La première réunion plénière de la COSA depuis son installation, présidée par M. SAPIN, ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'État, a été l'occasion de présenter 57 mesures de simplification *(cf. Annexes 3)*.

Un premier volet, consacré à l'ensemble des usagers de l'administration, représente un train de 10 mesures facilitant et simplifiant les démarches les plus courantes.

Hormis la suppression des fiches d'état civil et des justificatifs de domicile *(cf. point b)*, les simplifications annoncées lors de cette réunion plénière ont notamment porté sur la délivrance des passeports, la dématérialisation des demandes d'extraits de casier judiciaire, la simplification et l'allégement des demandes de prestations familiales.

Les autres rubriques concernent les usagers "en situation" et manifestent une meilleure prise en compte de ces derniers dans leurs rapports avec l'Administration. Ainsi, les assurés sociaux, les contribuables, les étudiants, les justiciables voient-ils leurs démarches facilitées et simplifiées : réduction des déplacements aux guichets, diminution du nombre des pièces justificatives à produire, généralisation de l'outil informatique et des formulaires accessibles en ligne.

Au-delà de leurs spécificités, l'ensemble de ces mesures doivent entraîner la simplification ou la suppression de 25 millions de démarches, une économie de 600 millions de francs et, au total, représentent 10 millions d'heures gagnées par les usagers.

b - La suppression des fiches d'état civil et des justificatifs de domicile

Outre la résolution de contrainte que représentaient les fiches d'état civil pour les usagers et des quelque 60 millions de documents produits chaque année en France, la suppression des fiches d'état civil et des justificatifs de domicile opérée par le décret du 26 décembre 2000 et la circulaire du même jour, symbolise une modification sensible des relations entre administrations et usagers.

Comme le soulignait M. Michel SAPIN lors de la réunion plénière de la Commission du 11 janvier 2001, les administrations françaises "doivent passer d'une culture de contrôle à une culture de confiance vis-à-vis de leurs usagers", fondant notamment la possibilité désormais reconnue d'autocertification des documents administratifs.

La suppression des fiches d'état civil et plus encore l'abandon des justificatifs de domicile dans la plupart des démarches administratives illustrent ce souhait en rendant à chaque citoyen les responsabilités qui sont les siennes et en lui donnant les moyens de sa propre administration.

Un changement de cette nature dans les habitudes administratives nécessitait un accompagnement étroit au cours des premières semaines de mise en œuvre, favorisé par le caractère

très opérationnel de la circulaire d'application. Une évaluation aussi précise que possible de son impact, des difficultés rencontrées sur le terrain, voire de ses dysfonctionnements, devait aussi être menée.

Sollicitée en particulier par les mairies et les préfectures, la COSA a fourni les informations nécessaires à l'application des nouveaux textes. Elle a, entre autres, pris en charge et résolu les problèmes plus spécifiques des particuliers qui la contactaient et procédé à l'élaboration de procédures administratives propres à ce nouveau cadre réglementaire.

Les difficultés les plus sensibles ont notamment concerné les usagers en relation avec un organisme ou une administration étrangère, des retraités français ou ressortissants étrangers résidant en France et disposant d'une pension versée par un organisme étranger.

En effet, les fiches d'état civil valaient traditionnellement certificat de vie auprès de ces organismes. Or, la déclaration sur l'honneur avec légalisation de signature par une autorité municipale suggérée par la circulaire du 26 décembre 2000 ne pouvait être reconnue dans certains pays.

Afin de résoudre cette difficulté, la COSA, en relation avec le ministère des Affaires étrangères, a mené une information auprès des autorités concernées. De plus, elle a procédé, en coopération avec les organismes sociaux, à la conception et l'élaboration d'un formulaire valant certificat de vie auprès des autorités étrangères et légalisé par une autorité municipale. Ce formulaire est d'ores et déjà en ligne à l'instar de la déclaration sur l'honneur que les usagers peuvent se procurer afin d'accomplir leurs démarches administratives, à l'égard des régimes de retraite, sans autre déplacement en mairie et sans autre présentation de pièces justificatives.

c - Les autres chantiers : certification conforme de copies ; associations ; autorité parentale

La certification conforme de copies

Dans le prolongement de la suppression de la fiche d'état civil et toujours dans la préoccupation d'alléger le temps consacré aux démarches administratives, la Commission a conduit la réflexion visant la suppression des demandes par les administrations françaises de photocopies certifiées conformes par des autorités françaises tierces (généralement les mairies).

Au surplus, le recours aux photocopies de documents officiels comme la carte d'identité ou le passeport, documents qui viennent en remplacement des fiches d'état civil, justifie la mesure qui permettra d'éviter que soit substituée à la production d'une fiche d'état civil, une photocopie certifiée conforme, ce qui réduirait à néant, pour l'usager, la simplification initialement opérée.

C'est pourquoi la parution des textes officiels doit être accompagnée d'un effort particulier d'information des usagers et des services. Cette information a été confiée par le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat à la COSA qui a rédigé un guide pour les services de l'Etat, les organismes sociaux et ouvert une ligne téléphonique dédiée. Les usagers ont également été invités à faire part de leurs questions ou de leurs suggestions sur la boite électronique " simplifions" ouverte à cette occasion. 600 messages ont été reçus et traités d'octobre à décembre 2001.

Les associations

Les associations sont bénéficiaires à part entière des politiques de simplification, que le Gouvernement a souhaité leur voir pleinement ouvertes dans le cadre des réflexions conduites à l'occasion du centenaire de la loi du 1er juillet 1901.

Les associations employeurs :

- Dès le recrutement de leur premier salarié, les associations doivent souscrire une déclaration auprès d'un CFE (centre de formalité des entreprises). La mise en ligne et la rationalisation du document "liasse Mo" annoncée à l'occasion de la séance de la COSA consacrée aux mesures destinées aux professionnels et aux entreprises, leur bénéficiera immédiatement, au même titre que celle de la déclaration annuelle de salaires (DADS), particulièrement complexe ;

- de même, l'ensemble des services désormais envisagés pour favoriser et simplifier les premières embauches de salariés leur seront naturellement ouvert (calcul des cotisations, aide à l'établissement des bulletins de salaire par les URSSAF) ;

- parmi les expérimentations en cours dans certains secteurs professionnels, telles que la déclaration préalable à l'embauche sur serveur vocal, nombre d'initiatives du même type doivent pouvoir être envisagées en leur direction, dans l'esprit, par exemple, du correspondant fiscal mis en place par les services extérieurs des impôts.

Les autres formalités administratives :

Les dispositions du nouveau décret du 25 mai 2001 modifiant celui du 2 décembre 1998 portant création de la COSA et celles de la circulaire du Premier ministre publiée le même jour, correspondent directement à certains de leurs besoins : interdiction faite aux administrations de réclamer une pièce dont elles disposent déjà ou qu'elles peuvent régulièrement se procurer auprès d'un autre service ; réduction du nombre de pièces justificatives dont la liste sera désormais l'objet d'une homologation expresse par la COSA, etc.

Les exigences liées au financement public :

La circulaire du Premier ministre du 1er décembre 2000 relative aux conventions pluriannuelles d'objectifs entre l'État et les associations fixe comme objectifs :

- la mise au point d'un modèle unique d'imprimé de demande de subvention pour l'ensemble des administrations de l'État ;
- l'harmonisation des pièces et documents exigés dans le cadre de cette demande ;
- l'harmonisation et la simplification des documents relatifs au contrôle de l'emploi des fonds.

Dans le cadre des compétences que lui confie la circulaire sur ces trois plans, la COSA a initié une réflexion technique d'ensemble.

Il en ressort que, d'ici au 1er janvier 2002, une première série de documents clés pour les associations devrait pouvoir être homologuée par la Commission, de sorte que les formalités liées au financement public soient considérablement clarifiées.

L'autorité parentale

À la demande de la ministre déléguée à la Famille et à l'Enfance, le Rapporteur général de la COSA a présidé un groupe de travail interministériel sur les questions d'autorité parentale.

Le rapport, rendu public en avril 2001 par le Gouvernement en vue de la conférence de la Famille, présente vingt-cinq mesures en faveur de la "responsabilité parentale partagée", parmi lesquelles plusieurs dispositions tendant à simplifier les démarches des familles dans les domaines scolaire, social, fiscal, des transports entre autres et en particulier dans les situations de séparation.

3 - Les professionnels

a - La COSA plénière du 17 avril 2001

La politique de simplifications administratives a pris un nouvel essor depuis 1997. Volet essentiel de la réforme de l'État, elle joue aussi un rôle économique majeur. Plus de 50 simplifications majeures, décidées en 1997, 1998 et en 1999 sont d'ores et déjà opérationnelles, en particulier l'immatriculation en 24 heures des nouvelles entreprises, la réforme du régime fiscal de la micro-entreprise, ou la généralisation de la déclaration unique d'embauche.

Cet effort est poursuivi en vue de prolonger mais aussi de conforter ces avancées.

La Commission s'est réunie le 17 avril 2001, sous la présidence de M. PATRIAT, secrétaire d'État aux PME, au Commerce, à l'Artisanat et à la Consommation sur le thème "simplifier pour entreprendre" *(cf. Annexes 3)*.

En effet, la multiplicité des textes, la lourdeur des démarches et des procédures, la complexité des dossiers qui en découlent, ont un coût, souvent élevé pour les entreprises.

Surtout, elles ne sont pas égales devant ces charges : les PME, les jeunes entreprises, les artisans, les commerçants sont à l'évidence les plus exposés, alors que leur rôle est essentiel dans l'activité du pays et la création d'emplois. En outre, plus d'un million d'entreprises n'emploient aucun salarié, de sorte que leur responsable se trouve confronté à des difficultés pratiques dont il ne peut ni s'acquitter aisément ni s'affranchir.

En premier lieu, les centres de formalités des entreprises (CFE) seront modernisés, notamment par la mise en place d'un "CFE virtuel". Cette tâche est confiée à un groupement d'intérêt public qui réunira tous les acteurs publics et consulaires. Ainsi, l'utilisateur final pourra, à partir de 2002, effectuer ses démarches en ligne, de manière transparente et avec un appui personnalisé. Dès le 17 avril, l'ensemble des imprimés d'immatriculations destinés aux créateurs a été rendu disponible en ligne.

Tous les documents administratifs essentiels en ce domaine ont été mis en ligne sous l'égide de la Commission pour les simplifications administratives. Ils sont disponibles, sur le nouveau portail de l'administration "service-public.fr". Outre la téléprocédure de création d'entreprise, ou les possibilités actuelles de télépaiement de la TVA, un important gisement

de simplifications est attendu de la montée en charge du Groupement "net-entreprises". Celui-ci va permettre à tout professionnel d'effectuer, par internet, sa déclaration annuelle de données sociales et ses déclarations d'embauche. Cette offre sera élargie, dans le courant 2001, à la déclaration unique de cotisations sociales destinées à l'ensemble des organismes sociaux. À terme, elle sera étendue à l'assistance et à l'établissement du bulletin de paie.

Enfin, si la sphère fiscale et sociale demeure une priorité permanente en matière de simplification, il apparaît également essentiel de s'intéresser aux pesanteurs spécifiques qui affectent plusieurs secteurs économiques. Ainsi, l'allégement des procédures d'embauche de personnel en "extra" par les hôtels et restaurants, la réforme du régime d'autorisation des foires et salons ou la réduction du nombre de documents exigés pour l'implantation de petites surfaces commerciales constitueront en 2001 autant d'améliorations pratiques.

b - La réforme des CFE

La COSA a été à divers titres investie dans les problématiques d'appui à la création d'entreprise. Conformément à la lettre de mission du Premier ministre adressée à M. BOCKEL, député-maire de Mulhouse sur ce thème, le Rapporteur général et les services de la COSA ont été pleinement parties prenantes de cette mission parlementaire qui a rendu ses conclusions en janvier 2001.

Dans le cadre de la réunion plénière du 17 avril *(cf. point a)*, une série de dispositions concernant directement la création d'entreprise a été prise. À ce titre, outre l'assistance à la mise en place d'un CFE virtuel à l'horizon 2002, un toilettage du décret de 1996 qui régit les centres de formalités des entreprises est en cours, la COSA étant entièrement associée à ce travail.

Enfin, dans le cadre de son activité "réglementaire", la Commission a piloté la simplification et la mise en ligne de la "liasse" du créateur d'entreprise, sur la base du formulaire papier, particulièrement complexe jusqu'alors, applicable au sein du réseau des CFE et qui préfigure la future téléprocédure appelée à fournir aux créateurs un service de qualité beaucoup plus efficace. ■

Les formulaires et les téléprocédures

1 - Les formulaires

a - L'activité d'homologation 2001

Dès son installation, la COSA a eu pour préoccupation d'améliorer la qualité des formulaires, quelle qu'en soit la forme : papier, numérique, téléprocédure.

L'évaluation et l'enregistrement des formulaires sont réalisés au secrétariat général de la Commission, qui se tient à la disposition des services souhaitant recueillir ses conseils.

Sauf urgence signalée, l'instruction nécessite un délai maximal de 30 jours, cette limite correspondant aux nouvelles prescriptions de la circulaire du Premier ministre du 25 mai 2001. Lorsqu'il apparaît que des progrès significatifs peuvent être réalisés notamment sur le plan de la lisibilité du formulaire et sa mise en conformité avec les prescriptions du guide élaboré par la COSA[(1)] pour la conception et la diffusion des formulaires administratifs, une réunion est organisée avec le ou les bureaux en charge, afin d'améliorer d'un commun accord les documents.

Au cours de l'année 2001, une cinquantaine de réunions *ad hoc* ont été tenues avec les services dont certaines pour des formulaires particulièrement sensibles, d'autres venant en appui à une annonce gouvernementale (contrats territoriaux d'exploitations initiés par le ministre de l'Agriculture et de la Pêche, APA par exemple) ou encore destinés à un large public (demandes de bourse d'études, demandes de passeport sécurisé).

Par ailleurs, la COSA a organisé des réunions d'information sur l'homologation des formulaires à l'intention des principaux services concepteurs : Direction générale des impôts, ensemble des organismes nationaux de sécurité sociale (ACOSS, CNAMTS, CNAF, CNAV, Caisse nationale de sécurité sociale des mines), ministère de l'Agriculture.

Dans le cadre des améliorations apportées aux formulaires, la COSA a été conduite à émettre pour les 1452 projets de formulaires examinés, plus de 1000 lettres d'observations diverses essentiellement tournées vers l'amélioration de la lisibilité ou de l'ergonomie du formulaire (simplification du vocabulaire ou explicitation des termes employés, amélioration du graphisme et de la mise en page, formulation de propositions pour aider au remplissage etc.). Ces projets sont, pour la plupart, soumis à la COSA en raison de leur caractère périodique ou d'un ajustement juridique.

(1) Ce "Guide d'aide à la conception et à la diffusion des formulaires", réalisé en 2000, est également accessible par internet sur le site de la COSA, ainsi que sur le réseau extranet "Vit@min" de la DIRE.

La COSA est le plus souvent amenée à formuler une demande de mise en place d'aide au remplissage et d'explicitation de la démarche en direction des usagers (contexte juridique, nature de l'obligation, sanctions éventuelles, délais pour accomplir la démarche, modalités de transmission permises, correspondant ou n° vert susceptible d'être appelé pour un rendez-vous ou une aide téléphonique, etc.).

Elle a également, à plusieurs reprises, invité les administrations à insérer des formules de courtoisie ou de politesse, à privilégier des explications "positives" qui, tout en éclairant les usagers sur leurs obligations ou leurs droits, ne mettent pas en avant d'emblée des sanctions ou risques encourus en cas de caractère tardif, incomplet ou inexact des déclarations (exemple : dossier de demande de bourse).

Elle a pu constater que la majorité des administrations avait pour préoccupation d'améliorer leur fonctionnement mais n'était pas toujours attentive à transférer la charge de la complexité du travail de l'usager vers les services.

Ainsi, elle a réclamé à plusieurs reprises la suppression de la codification d'une situation individuelle demandée aux usagers par référence à une nomenclature annexée au formulaire, ou de certaines rubriques correspondant à des informations déjà détenues par l'administration. Ces constats ont d'ailleurs présidé aux réformes introduites par la circulaire du 25 mai 2001 précitée.

Tous les formulaires administratifs en circulation ne sont pas encore parvenus à la COSA pour homologation, mais le mouvement s'amplifie. Depuis le début de l'année 2001, la COSA a ainsi reçu 126 dossiers de formulaires qui ne sont pas des créations mais des régularisations de formulaires déjà en circulation sans numéro Cerfa.

Depuis le début de l'année 2001, la base des formulaires administratifs, gérée par la COSA, a fait l'objet de plus de 1400 mouvements : créations de formulaires, changements de version, annulations, et mise en ligne. Parallèlement, elle a incité les services à mettre rapidement les formulaires déjà homologués à jour s'agissant de l'euro en leur proposant une procédure accélérée et simplifié pour y parvenir.

Ce mouvement est le signe un approfondissement des relations de travail entre la COSA et les administrations émettrices de formulaires.

b – La simplification du langage

La COSA a apporté son concours au Comité pour la Simplification du Langage Administratif chargé par le ministre de la culture et de la communication et le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat de simplifier le vocabulaire administratif.

Deux projets ont été concrétisés :

- le premier relatif à la réécriture des formulaires les plus courants a permis de proposer de nouveaux imprimés testés auprès des usager et des associations pour cinq démarches emblématiques[1]. L'effort sera poursuivi en 2002, pendant le mandat de trois années du COSLA de réécrire les principaux formulaires les plus utilisés ;

(1) demande de carte nationale d'identité – demandes de couverture maladie universelle (CMU) – demande de revenu minimum d'insertion (RMI) – demande de retraite personnelle – déclaration de situation en vue de l'obtention d'allocations familiales.

- la mise au point d'un guide de la rédaction administrative et d'un logiciel d'aide pour les rédacteurs. La COSA a participé aux travaux d'élaboration et de tests du guide auprès des fonctionnaires de l'Etat.

Tableau récapitulatif : 2000-2001

Service émetteur	Formulaires émis par chaque service par rapport au total cumulé des formulaires homologués par la COSA	Pourcentage des formulaires en ligne pour chaque émetteur
• Secrétariat d'État chargé des Anciens Combattants	1 %	55 %
• Ministère de la Jeunesse et des Sports	1 %	70 %
• Secrétariat d'État au Tourisme	1 %	90 %
• Ministère des Affaires étrangères	1 %	25 %
• Ministère de la Justice	1 %	75 %
• Ministère de la Défense	1 %	41 %
• Ministère de l'Intérieur	2 %	85 %
• Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie – Industrie	3 %	27 %
• Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie – Économie, Finances	29 %	40 %
• Ministère de l'Éducation nationale	3 %	58 %
• Ministère de la Culture et de la Communication	3 %	47 %
• Ministère de l'Emploi et de la Solidarité – Emploi	4 %	43 %
• Ministère de l'Emploi et de la Solidarité – Santé/Sécurité sociale	13 %	53 %
• Ministère de l'Emploi et de la Solidarité – Action sociale	2 %	34 %
• Ministère de l'Équipement, des transports et du Logement	5 %	85 %
• Ministère de l'Aménagement du territoire et de l'Environnement	6 %	35 %
• Ministère de l'Agriculture et de la Pêche	12 %	35 %
• Divers : formulaires émanant de plusieurs services ou des organismes indépendants (Conseil supérieur de l'audiovisuel, CNIL…)	12 %	-

Conformément à la demande du Comité interministériel à la réforme de l'État du 12 octobre 2000, la COSA a défini une grille d'évaluation qualitative des formulaires et des téléprocédures afin que les services concepteurs puissent évaluer leur projet avant de le soumettre à homologation. En application de la circulaire du 6 mars 2000, la COSA, à partir de cette grille, a conçu un dispositif de labellisation des formulaires et des téléprocédures les plus simples et les mieux conçus, disponible sur son site. Cette procédure, "Administration 2000" a déjà été appliquée à trois téléprocédures.

De manière générale, ces initiatives démontrent la nécessité de dépasser le stade traditionnel de l'enregistrement des formulaires et des téléprocédures, jusqu'alors réduit à une sorte de "dépôt légal", afin de privilégier une fonction beaucoup plus active d'homologation, reposant sur des critères clairs et partagés par les services.

c - La mise en ligne : le cap des 1 100 formulaires

Afin que les usagers puissent trouver en ligne, *via* le portail "Service-public.fr", les principaux formulaires, la COSA a relayé pendant l'été 2000 les efforts réalisés par les ministères pour que les 100 formulaires les plus utilisés par les particuliers soient disponibles dès l'ouverture du portail intervenue le 23 octobre 2000. La mise en ligne de ces documents couvre environ 80 % de l'ensemble des démarches administratives à destination des particuliers.

Ce recensement a, en outre, été l'occasion de supprimer quelque 544 formulaires qui n'étaient plus utiles ou qui étaient devenus obsolètes au regard de la réglementation.

La COSA effectue, depuis avril 2001, le même travail pour les formulaires destinés aux entreprises et aux professionnels. Elle a d'ores et déjà engagé avec les administrations concernées un travail de recensement et de mise à jour des formulaires existants et de suppression des documents obsolètes.

Évolution de la mise en ligne des formulaires administratifs

	12/1998	12/1999	12/2000	01/2001	12/2001
Formulaires papier	-	2 194	1 656	1 650	1 677
Formulaires en ligne	132	425	596	643	1 123
% en ligne	-	19 %	36 %	39 %	67 %

Parmi les 1 123 formulaires en ligne, 459 concernent les particuliers et 797 concernent les professionnels (certains documents sont destinés aux deux catégories d'usagers).

Concernant les démarches les plus courantes pour les particuliers, 227 formulaires en ligne permettent, depuis le site de la COSA, un renvoi vers les fiches "Vos droits" du portail "Service-public.fr", qui explicitent les démarches pour les particuliers.

Sur l'ensemble des formulaires diffusés en ligne, 4 niveaux de services peuvent être distingués :
- 763 formulaires téléchargeables ;
- 332 formulaires qui peuvent être renseignés en ligne ;
- 17 formulaires qui peuvent être renseignés et renvoyés en ligne ;
- 9 téléprocédures (dont 3 ayant obtenu le label "Administration 2000"[(2)]).

Évolution de la fréquentation des formulaires en ligne sur le site de la COSA de novembre 2000 à mars 2001

Mois	Nombre de pages vues	Taux de croissance
Novembre 2000	221 395	
Décembre 2000	252 964	+ 14 %
Novembre 2001	453 835	+ 104 %

Dans la répartition de la fréquentation des différentes rubriques du portail "Service-public.fr", la part de la rubrique gérée par la COSA est, pour l'année 2001, de 9 %.

Une étude a été réalisée, en avril 2001, sous l'égide de la Documentation française auprès des internautes consultant le portail. Selon les résultats de cette enquête, la rubrique des "formulaires en ligne" gérée par la COSA, rencontre l'agrément de 78 % des personnes interrogées (42 % ont répondu que cette rubrique leur "plaît beaucoup"). À la question de savoir si "les formulaires téléchargés sur service-public.fr sont toujours acceptés aux guichets de l'administration", la réponse est positive à 80 %. Parmi les attentes du public, s'exprime une forte demande de disposer davantage encore de formulaires en ligne.

Les pages les plus consultées de "Service-public.fr"

Nom	Décembre 2001	Novembre 2001	Octobre 2001
Service-public.fr : page d'accueil	565 619	678 398	666 115
Formulaires pour particuliers : classement thématique	100 412	126 843	117 661
Annuaire des services : fiche service	75 538	66 264	107 412
Formulaires pour particuliers : page d'accueil	62 058	73 996	70 155
Formulaire pour professionnels : classement thématique	48 348	60 735	54 412
Téléservices publics	12 746	16 200	-

(2) La demande d'aide au logement étudiant de la CAF, l'inscription aux concours des professeurs du premier et second degré de l'Éducation nationale et la Contribution sociale de solidarité des entreprises, gérée par l'ORGANIC.

Dans la rubrique des "formulaires en ligne", la navigation des usagers se fait principalement à partir du classement thématique des formulaires, aussi bien pour les particuliers que pour les professionnels.

La navigation des usagers sur le site de la COSA : nombre de pages vues

	Janvier 2001	Décembre 2001	Novembre 2001	Octobre 2001
Particuliers	245 887	248 608	303 545	286 827
Professionnels	98 340	114 078	142 633	128 105

Ces résultats sont d'autant plus notables que la "base de données – formulaires" utilisée par la COSA reste très perfectible, étant issue d'une technologie obsolète, tandis que ses conditions d'hébergement n'ont pas présenté un haut degré de performances au cours des derniers mois. Une réflexion d'ensemble permet de viser un véritable saut qualitatif à horizon 2002 afin que les résultats quantitatifs d'ores et déjà obtenus en 2001, puissent trouver toute leur portée à l'égard des usagers et des correspondants de la Commission.

d - Un cadre juridique renforcé

Les nombreuses réunions, les échanges de courriers et les contacts directs entre la COSA et les gestionnaires des sites publics ont permis d'établir un mode opératoire efficace.

Cette démarche doit néanmoins être poursuivie. Elle sera facilitée par la redéfinition des mandats de la COSA relatifs aux simplifications des démarches et formulaires. En effet, à la procédure contraignante, imposant aux sites publics d'être habilités par arrêté à diffuser des formulaires administratifs, le décret du 25 mai 2001 substitue un mécanisme de concertation continu entre la Commission et les différents sites publics pour la mise en ligne des formulaires administratifs et des téléprocédures.

Tout nouveau site public peut se signaler, par une procédure accessible *via* internet, à la DIRE qui retransmet cette information aux services concernés, dont la Documentation française et la COSA. Les observations transmises en retour concernent notamment les formulaires administratifs et signalent aux responsables de sites publics qu'ils peuvent avoir recours aux services de la Commission pour assurer aux usagers un service à jour et de qualité dans la diffusion des formulaires et téléprocédures : ce dernier objectif est bien entendu primordial pour la Commission.

Le site de diffusion des formulaires administratifs et des téléprocédures géré par la COSA se propose donc d'être une source de référence, établie en étroite collaboration avec les administrations pour la dématérialisation des documents administratifs.

e - D'importants chantiers lancés

Le 26 janvier 2001, la COSA a initié un groupe de travail sur les formulaires de déclarations des mouvements de main-d'œuvre composé de la DARES (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques du ministère de l'Emploi et de la Solidarité), la

CNAV, le Groupe d'intérêt public "Modernisation des données sociales" (ou "net entreprises") et la Direction de la Sécurité sociale. Les objectifs proposés par la COSA sont, à court terme, de simplifier le formulaire papier de déclaration annuelle des données sociales (DADS), d'élaborer une réflexion sur ce document par rapport à l'ensemble des procédures de déclarations obligatoires des mouvements de main-d'œuvre, puis d'aboutir à la mise en œuvre d'une procédure simplifiée et dématérialisée.

La CNAV a entrepris une expérimentation de mise en ligne et de saisie interactive de la DADS à la caisse régionale d'allocation vieillesse de Rennes pour les entreprises jusqu'à 20 salariés, dont le bilan est en cours. L'installation de la téléprocédure DADS est prévue pour l'année 2002.

Les simplifications concernant l'ensemble de la procédure pourraient porter sur l'examen des possibles redondances entre les différentes déclarations de mouvements de main-d'œuvre. La DARES se propose de vérifier avec l'INSEE le caractère indispensable des informations statistiques demandées sur les différents formulaires et la possibilité d'y renoncer pour la version papier.

La constitution de ce groupe de travail devrait permettre également d'aboutir à un redéveloppement de normes d'échanges compatibles entre les différents services afin de pouvoir transmettre des informations qui ne seraient, par conséquent, plus demandées en plusieurs exemplaires aux mêmes entreprises.

Dans le même ordre d'idées et en cohérence avec l'opération conduite avec la SOFRES *(cf. 3-1)*, la COSA a mis en œuvre avec la Direction générale de l'action sociale une réflexion spécifique relative aux demandes de minima sociaux dans une optique d'harmonisation et de meilleure compréhension par les usagers.

2 - Les téléprocédures

a - De nouvelles responsabilités pour la COSA

La démarche de dépôt de projet à la COSA n'existait pas préalablement aux textes, précités du 25 mai 2001. À ce jour, neuf téléprocédures ont donc été homologuées et référencées sur le site de la COSA sur les 35 téléservices émanant d'administrations centrales déjà répertoriées par la COSA et la DIRE.

S'agissant des nouvelles téléprocédures, la COSA entreprend donc une démarche active auprès des services sur la base du nouveau dispositif qui précise son mandat dans ce domaine.

En effet, parallèlement à l'homologation de formulaires sur support papier ou sous forme numérisée, la COSA a pour charge d'accompagner le développement des téléprocédures en proposant aux administrations engagées dans cette démarche des conseils et une méthode tenant compte des travaux entrepris par d'autres services (DIRE, MTIC) et des rapports

officiels au Premier ministre en ce domaine (rapports LASSERRE et CARCENAC). La Commission s'efforce ainsi, en collaboration avec la DIRE et la MTIC, d'identifier les bonnes pratiques dans ce domaine afin de participer à l'élaboration d'une expertise collective sur les téléprocédures.

Elle poursuit parallèlement son travail d'homologation dans une perspective de qualité des services rendus à l'usager, qui reste une condition déterminante de l'appropriation, par le grand public, de ces nouvelles techniques de communication.

Dans ces conditions, le triptyque formulaires papier/formulaires numérisés/téléprocédures pourra être proposé aux usagers à une échelle beaucoup plus large et selon une approche désormais plus cohérente, étant entendu que l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication rétroagit positivement sur l'ensemble de la chaîne administrative.

Ces travaux placent également la COSA en situation de répondre aux sollicitations des collectivités locales auxquelles elle peut fournir, à la demande, son avis sur des formulaires et des téléprocédures dont l'homologation n'est pas obligatoire.

b - De nombreux projets en cours

Une centaine de téléservices publics en ligne ou en projet ont été recensés grâce à l'agrégation de différentes sources émanant de la COSA, de la DIRE et de la MTIC.

La DIRE et la COSA ont ainsi proposé des modalités de référencement des téléservices publics en ligne sur le portail "Service-public.fr". Cet objectif a permis d'ouvrir dès l'été 2001 un accès à ces services sous la forme de deux rubriques : téléservices pour les particuliers et téléservices pour les professionnels et entreprises, soit une première liste d'environ soixante services.

Une liste des projets est également établie avec la participation de la COSA et diffusée sur l'extranet Vit@min, afin que chaque service concerné puisse être alerté, au plus tôt, de l'ouverture aux usagers d'un téléservice et alimenter la réflexion collective sur le thème des téléservices et téléprocédures.

Parallèlement à cette rubrique "Téléservices" accessible dès la page d'accueil du portail en complément de l'entrée "Formulaires", la COSA inclura, dans la rubrique "Formulaires en ligne" les projets de téléprocédures qui lui sont soumis au fur et à mesure de leur homologation par ses soins. Ceci permettra aux usagers de disposer d'une entrée thématique par type de démarche, quelle que soit la nature du support, tout en les assurant que toute téléprocédure référencée dans cette rubrique aura été validée (au même titre que les formulaires). Enfin, ce dispositif permettra de mettre en valeur les téléprocédures distinguées par le label de la COSA "Administration 2000" étant entendu que toute nouvelle téléprocédure soumise à homologation devra être éligible à ce dispositif.

La COSA entreprend ce même travail de recensement des téléprocédures dans le cadre de l'évaluation annuelle des sites publics entreprise et coordonnée par la DIRE.

Conformément à la décision du Comité interministériel à la réforme de l'État du 12 octobre 2000, la COSA met en œuvre, de concert avec la DGAFP, la généralisation des téléprocédures d'inscription aux concours d'accès à la fonction publique d'État. Cette opération concerne 1,2 million de candidats chaque année et l'organisation de plus de 900 concours.

L'ensemble des services concernés ont été réunis afin d'établir un recensement des situations existantes. À la suite d'un état des lieux complet, des groupes de travail ont été mis en place afin d'accélérer la généralisation des téléprocédures.

Outre l'utilisation optimale des NTIC afin de simplifier l'inscription aux concours, la COSA a profité de ce projet pour mener une réflexion d'ensemble devant aboutir à une simplification des pièces justificatives et à une harmonisation des dossiers de candidature.

Les services gestionnaires des concours des différents ministères et établissements sont étroitement associés à ce chantier. La COSA leur offre une expertise pour ce qui concerne l'analyse du contenu en termes de simplification pour l'usager qui complète l'expertise juridique mise en œuvre par la DGAFP dans le cadre de ce projet.

Dans la même perspective et à l'occasion de la réforme du code des marchés publics, la COSA et la DIRE ont initié des groupes de réflexion avec les administrations intéressées par la mise au point des dispositifs d'enchères électroniques autorisés pour l'achat de fournitures.

Des expérimentations ont été conduites avec le ministère de la défense et le ministère de l'économie, des finances et de l'industrie.

Pour aider les services à initier leurs propres téléprocédures, la COSA a rédigé un guide d'aide qui sera diffusé à compter du premier trimestre 2002. ■

Les relations extérieures et la communication

1 - Les relations avec les usagers

a - La messagerie

La COSA a systématiquement essayé d'apporter une aide aux usagers qui la saisissent en cas de difficultés rencontrées à l'occasion d'une démarche administrative, le principe qu'elle s'est fixé étant que toute question posée appelle une réponse aussi immédiate que possible.

En premier lieu, la COSA aiguille les usagers sur le service adéquat à leur situation. En matière de renseignements administratifs généraux, elle dirige l'usager sur les services téléphoniques des CIRA ou sur la rubrique "Vos droits" du site "Service-public.fr". Elle indique, par ailleurs, le service ou l'autorité mieux à même de résoudre ses difficultés, s'agissant notamment d'autorités indépendantes, telles que le Médiateur de la République, la CNIL ou la CADA.

En second lieu, pour l'application de textes intéressant directement les simplifications administratives, telles que les formalités liées à la suppression des fiches d'état civil ou des justificatifs de domicile, la COSA intervient de façon plus directe. Dans ce genre de situation, la Commission prend l'attache des services administratifs intéressés afin d'expliciter les textes et de rappeler les bonnes pratiques devant en résulter de la part de l'Administration. L'impact du décret du 26 décembre 2000 et des deux réunions plénières du 11 janvier et du 17 avril 2001 s'est ainsi traduit par un important afflux de demandes de renseignements, le cas échéant orientées par les administrations elles-mêmes.

Enfin, une troisième série de sollicitations a plus particulièrement trait à l'activité "formulaires". L'exploitation des demandes, suggestions ou plaintes des usagers permet de repérer des difficultés récurrentes et d'en saisir les services compétents sur des bases précises.

En plus des boîtes aux lettres électroniques, la COSA offre sur son site la possibilité aux usagers d'intervenir par le biais d'une boîte à idées, dans le champ des formulaires mais également des simplifications administratives.

À raison désormais d'une cinquantaine de messages par jour, l'ensemble des réponses étant supervisé par la Secrétaire générale, la charge de travail spécifique de la COSA est devenue particulièrement conséquente. Les coopérations engagées avec plusieurs services, en particulier les CIRA, permettent de maintenir une qualité de réponse satisfaisante, en dépit de cet alourdissement, lequel traduit, dans une certaine mesure, le fort impact de ce dispositif.

b - Les relations avec les usagers

À la demande du Comité interministériel à la réforme de l'État, la Commission pour les simplifications administratives a mené une étude sur la qualité des formulaires administratifs auprès d'un panel d'usagers et d'agents en contact avec le public, avec le concours du Service d'information du Gouvernement (SIG).

L'enquête auprès des usagers à été confiée à la SOFRES, celle auprès des agents est directement conduite par l'équipe de la COSA.

Les objectifs

Il s'agit en premier lieu de parvenir, en concertation avec les services émetteurs, à la simplification effective des démarches des usagers pour les procédures particulièrement fréquentes.

Des enseignements généraux en seront déduits sur les bonnes pratiques en matière de communication administrative. Les résultats feront l'objet d'une large diffusion auprès des administrations à l'échelon national ou local et des établissements publics et viendront enrichir le guide pratique établi et diffusé par la COSA en 2000.

Enfin, une méthodologie de recueil des réactions et des attentes des usagers sera conçue sur ces bases pour permettre une généralisation des procédures de pré-test avant la mise en œuvre de nouvelles procédures, mais aussi l'adaptation des formulaires existants.

La démarche

L'option retenue par la COSA est d'associer les administrations ou les organismes concernés pour permettre :

- un choix partagé des procédures à tester ;
- une appropriation de la méthode et des résultats par les services émetteurs pour leur permettre d'engager avec tous les éléments d'information la mise en œuvre des préconisations produites par l'étude, le cas échéant en collaboration avec la Commission ;
- de collecter le point de vue des services directement au contact des usagers. Ils seront interrogés sur les dysfonctionnements qu'ils ont pu repérer dans les procédures faisant l'objet de l'enquête ainsi que sur leur vision des attentes exprimées par les usagers.

Les résultats attendus

Cette démarche a débouché sur la production de monographies pour chacune des procédures évaluées et d'une réflexion de synthèse. L'ensemble mettra en lumière :

- le point de vue et les attentes des usagers sur l'information d'accompagnement (clarté, lisibilité, utilité), le formulaire lui-même (lisibilité, ergonomie, vocabulaire, graphisme) et les pièces justificatives (compréhension de la nature des pièces à fournir, connaissance des moyens de se procurer les documents exigés, appréciation de la légitimité de la demande) ;
- le point de vue et les attentes du personnel en contact avec le public (dysfonctionnements constatés dans la procédure et améliorations souhaitables) ;
- des indications de méthode sur les procédures de test et de validation des formulaires et des documents d'accompagnement.

Le ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'État a demandé à la COSA d'apporter toute son assistance au Comité pour la simplification du langage administratif - COSLA - *(voir annexe 2)*, dont la refonte des cinq formulaires testés constitue l'une des priorités *(cf. partie formulaires et téléprocédures)*.

2 - Les relations avec les partenaires

a - Les administrations et les services publics

L'activité d'homologation des formulaires, dans leur version papier ou électronique, a été l'occasion pour la COSA d'établir un véritable lien entre la situation de l'usager et les contraintes techniques et pratiques des administrations.

Les réunions entre la Commission et les services qui conçoivent les formulaires sont, par ailleurs, l'occasion de répertorier les bonnes pratiques et de s'en faire l'écho auprès des services.

Ce travail collaboratif indispensable, est le corollaire des exigences nouvelles introduites par les décrets de 1998 et 2001 relatifs à la COSA, qui ont donc consacré la notion d'homologation des formalités, sous toutes leurs formes.

Par ailleurs, la COSA participe activement au Comité de projet et au Comité d'orientation du portail "Service-public.fr" dont l'ouverture le 23 octobre 2000 a marqué un grand progrès dans le service offert aux usagers et dans le développement de l'administration électronique. Cette réalisation a également permis de concrétiser et de populariser un esprit de collaboration interministérielle et de travail en réseau des services administratifs.

Dans le cadre de l'outil de coopération interministériel géré par la DIRE, Vit@min [(1)], la COSA est un des co-animateurs de l'atelier des webmestres publics sur la question des formulaires administratifs et des téléprocédures. Cet atelier est destiné aux responsables (webmestres ou directeurs de la communication) des sites internet publics des services de l'État. Son objectif est de contribuer à la réflexion et à la coopération des acteurs des sites publics afin d'impulser le développement des sites et d'offrir un meilleur service en ligne. À ce titre, la Commission participe aux réunions mensuelles du "club des webmestres publics".

Dans le même cadre, la COSA a la responsabilité, en collaboration avec la DIRE, d'animer un atelier intitulé "Téléprocédures concours" dont l'objectif est d'offrir un outil de travail collaboratif aux bureaux des concours des différentes administrations en vue de l'ouverture de téléprocédures pour l'inscription aux concours de la fonction publique à l'échéance de janvier 2002 *(cf. point 2.2.b)*. Cet atelier rend compte des réunions organisées par la Commission et la DGAFP sur ce thème et constitue une bibliothèque de documents (cahiers des charges, textes réglementaires régissant l'organisation des concours), propose une synthèse de l'état de la mise en ligne régulièrement mise à jour, et permet de gérer une liste de diffusion pour tous les participants qui se sont déjà inscrits dans les différents groupes de travail organisés et animés par la COSA et la DGAFP.

(1) www.vitamin.gouv.fr

La Commission participe également aux travaux du Club des maîtres d'ouvrage pour les téléprocédures[2] animé par la MTIC. Cet extranet permet d'offrir aux services concernés des informations et de la documentation sur des projets intégrant des téléprocédures.

La COSA intervient par ailleurs dans les réunions ayant pour thème le développement des services de réponse aux usagers *via* les messageries électroniques et organisées par la Mission d'organisation du Secrétariat général du Gouvernement.

La COSA veille également à développer ses contacts avec les services déconcentrés comme les préfectures et avec les collectivités territoriales *(voir chapitre "Formations")* afin de répondre aux objectifs de la réforme de l'État et de la modernisation de l'administration : être au plus près des usagers pour une meilleure réponse aux besoins, organiser des circuits de communication ayant, le plus largement possible, recours aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, et développer, aux seins des administrations elles-mêmes, le travail en réseau.

b - Les collectivités locales, les établissements et les organismes publics

Au-delà des relations ponctuelles, organisées ou épisodiques[3] qu'elle noue directement avec les usagers, la COSA structure ses relations avec des réseaux intermédiaires.

Ainsi, c'est avec le GIP MDS et les administrations centrales compétentes qu'elle organise la réflexion sur la simplification des déclarations périodiques des employeurs et plus particulièrement celles fondées sur la DADS.

La mise en place du "CFE virtuel" a pris place dans le cadre d'un travail de partenariat avec le groupe de travail piloté par l'INPI réunissant l'ensemble des réseaux consulaires, sociaux et administratifs concernés.

C'est avec l'Observatoire des télécommunications dans la ville[4] comme l'AMF ou quelques collectivités locales que la COSA teste les projets de simplification touchant à la vie locale : suppression de la fiche d'état civil ou limitation des exigences de certification conforme de copies, par exemple.

3 - Les activités de formation et d'information

La COSA souhaite poursuivre ses premiers efforts de communication en direction des services et des agents afin de les sensibiliser toujours davantage au thème des simplifications administratives.

(2) www.mtic.pm.gouv.fr
(3) Par exemple, à l'occasion d'une mesure de simplification administrative comme la suppression des fiches d'état civil, en ouvrant une ligne téléphonique pour les usagers et les services confrontés aux mesures nouvelles de simplification de procédures
(4) L'Observatoire des télécommunications dans la ville regroupe des associations nationales d'élus, la COSA, la DIRE et France Télécom et anime le site www.telecomville.org.

La Commission a ainsi initié en mai-juin 2000 une intervention auprès de la promotion 2000 de l'Institut d'administration de Nantes. Elle a été invitée à prolonger ce type d'intervention auprès de l'IRA de Lyon en février 2001, de l'IRA de Nantes en juin, de Sciences Po-formation continue en juillet 2001. Ces interventions, qui ont rencontré un grand intérêt, sont centrées sur un exposé-débat avec l'ensemble de la promotion puis sur des travaux pratiques en groupe autour de la conception et de l'évaluation de formulaires liés à des sujets d'actualité.

La journée de formation "Site type des préfectures" : ce site a été réalisé par les services du ministère de l'intérieur, la DIRE et le SIG ; son utilisation est rendue obligatoire, par courrier du ministère du 14 mars 2001, pour toutes les préfectures qui n'avaient pas encore ouvert leur propre site à cette date. Les journées de formation ont réuni les mêmes acteurs pour la description des démarches administratives sur le site type, et la COSA pour les formulaires et les téléprocédures. L'organisation de cette formation a mis en exergue le travail collaboratif au niveau interministériel qui permet de coordonner les actions pour les services mis à disposition des usagers.

Par ailleurs, la COSA a participé aux Assises nationales des préfectures réunies par le ministre de l'Intérieur en novembre 2000 ainsi qu'au Forum de la gestion publique (Les Échos) de décembre 2000 et décembre 2001.

Elle a été représentée aux journées de la 22e Université d'été de la communication à Hourtin.

4 - Les relations internationales

Attentive aux efforts des gouvernements de l'Union européenne ou de l'OCDE, la COSA a reçu plusieurs délégations étrangères auxquelles elle a présenté son activité dans le domaine de la simplification administrative et de l'administration électronique.

a - L'OCDE

Dans le cadre du Comité interministériel à la Réforme de l'État du 12 octobre 2000, le Gouvernement a décidé de la participation de la France à l'étude menée par l'OCDE au titre des simplifications administratives.

Cette étude porte plus particulièrement sur les méthodes de simplifications administratives, sur la description des programmes, des politiques publiques et des activités qui visent à alléger les procédures administratives qui pèsent sur les citoyens et sur les entreprises et qui sont mises en œuvre dans sept pays membres de l'OCDE, à savoir la France, la Corée du Sud, les États-Unis, les Pays-Bas, l'Australie, la Grande-Bretagne et le Mexique.

À cet effet, la COSA a été chargée de piloter ce projet pour l'administration française.

Pour la France, cette étude a été confiée à un universitaire qui établira un rapport dont l'objectif est de permettre de comprendre la façon dont les politiques de simplification et d'allégement des charges administratives sont élaborées et mises en œuvre et les résultats

qu'elles produisent afin de permettre *in fine* une comparaison avec les méthodes adoptées dans les six autres pays participants.

Ce rapport achevé au début du mois de juillet 2001 a été présenté en octobre 2001 à l'ensemble des États membres de l'OCDE.

À partir de l'ensemble des travaux menés par les États, l'OCDE réalisera, dans un rapport final, une synthèse comparative et un panorama des mesures de simplifications administratives exemplaires-types, afin de dégager les principes essentiels de la simplification et d'en augmenter l'efficacité.

Le rapport final sera publié au printemps 2002 et devra apporter aux pays membres de l'OCDE :

- une étude des mesures que prennent les États face aux charges administratives ;
- un inventaire des mesures prises pour simplifier l'administration dans quelques pays notamment les initiatives en faveur de l'administration électronique et l'évaluation de leurs résultats ;
- un recensement des mesures exemplaires qui visent à réduire les charges administratives et à simplifier la réglementation.

b - Les relations bilatérales

La Commission a, en particulier, suivi les échanges qui ont été organisés par la Documentation française sur l'administration électronique (e-government) en présence de délégations européennes et nord-américaines. Ces échanges doivent déboucher sur une information réciproque en matière d'utilisation des nouvelles technologies de l'information dans le rapport de l'administration aux usagers et sur une expertise mutuelle dans les domaines de compétences particulières de chacune des délégations.

La COSA participe aussi à de nombreuses manifestations nationales ou internationales où les applications possibles des nouvelles technologies de l'information et de la communication à l'administration sont traitées : IDT (salon professionnel de l'information électronique et de l'internet), Rencontres d'Autrans, Net-économie, Fête de l'internet... Cette participation lui permet de tenir son rôle de conseil et d'homologation pour les sites internet publics, les messageries électroniques, la dématérialisation des formulaires administratifs et les téléprocédures.

En octobre 2000 et juin 2001, la COSA a reçu une délégation québécoise. Cette rencontre, qui doit se réitérer en juin 2001, a alimenté le rapport élaboré par Mr. Réal Dumoulin, chef du service des inforoutes au ministère des Relations avec le citoyen et de l'Immigration et s'inscrit dans les travaux du Réseau franco-québécois des responsables de sites publics, animé par la MTIC. Ce projet de coopération France-Québec entre dans le cadre de l'accord signé par les Premiers ministres français et québécois en septembre 1997 et reconduit lors de leurs rencontres d'avril 2000.

La COSA a également reçu des représentants des administrations belges, du Royaume du Maroc, de la République du Chili ou encore du gouvernement mexicain sur divers sujets (méthodes de simplification des relations avec les administrés, création d'entreprises, l'homologation des formulaires et mise en place des téléprocédures).

5 - La presse

Les annonces gouvernementales en matière de simplification administrative, relèvent naturellement de l'autorité politique. Aussi, à l'occasion de chaque réunion plénière "thématique", le ministre chargé de la Réforme de l'État et le secrétaire d'État chargé des Petites et Moyennes Entreprises ont, à travers la COSA, assuré une communication publique particulièrement dense.

Le rapporteur général et le secrétariat général, outre la préparation des dossiers de presse, participent, pour leur part, activement, à l'activité d'information consécutive à ces annonces. Il en va de même au titre des activités "internet" de la COSA, à l'égard de la presse spécialisée.

Enfin, certaines réformes majeures, notamment la publication des décrets et circulaires de décembre 2000 et octobre 2001[1], induisent d'importantes sollicitations de la part de la presse écrite et audiovisuelle.

La COSA a mis au point à la demande du cabinet du Premier ministre une campagne d'information et de communication sur les mesures récentes de simplification des démarches administratives. Il s'agit, au moyen d'affichettes à apposer aux guichets, notamment des mairies et des services de l'État, d'une communication-presse du ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'État, d'informer les usagers de ces mesures afin qu'ils en obtiennent l'application par les administrations. Il s'agit parallèlement par la presse et les bulletins internes de sensibliliser les agents à ces mesures afin qu'ils pensent à en faire application dans leurs relations quotidiennes avec les usagers.

Plus récemment, la visibilité croissante de la Commission a incité certains organes de presse, soucieux d'apporter un service pratique à leurs lecteurs ou auditeurs, à prendre l'attache de la Commission pour éclaircir des questions particulières. ■

(1) - décret et circulaire du 26 décembre 2000 portant suppression des fiches d'état-civil ;
- décret et circulaire du 25 mai 2001 portant nouvelles règles relatives aux justificatifs à produire pour les usagers ;
- décret et circulaire du 1er octobre 2001 relatif à la certification conforme de photocopie.

A N N E X E S

L'organigramme de la COSA

Les membres

PRÉSIDENT

Lionel Jospin, Premier ministre

VICE-PRÉSIDENTS

Michel Sapin, ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'État
François Patriat, secrétaire d'État aux Petites et Moyennes Entreprises, au Commerce et à l'Artisanat

RAPPORTEUR GÉNÉRAL

Michel Yahiel, inspecteur général des affaires sociales

SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

Marie-Françoise Lemaître

PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

Christine Bodeau, présidente directrice générale de la société Sciences et Mers
Claire Jacques-Richet, journaliste
Yves Heger, artisan
Bernard Keller, maire de Blagnac (31)
Jean-Paul Solaro, président du réseau des boutiques de gestion

REPRÉSENTANTS DE L'ADMINISTRATION

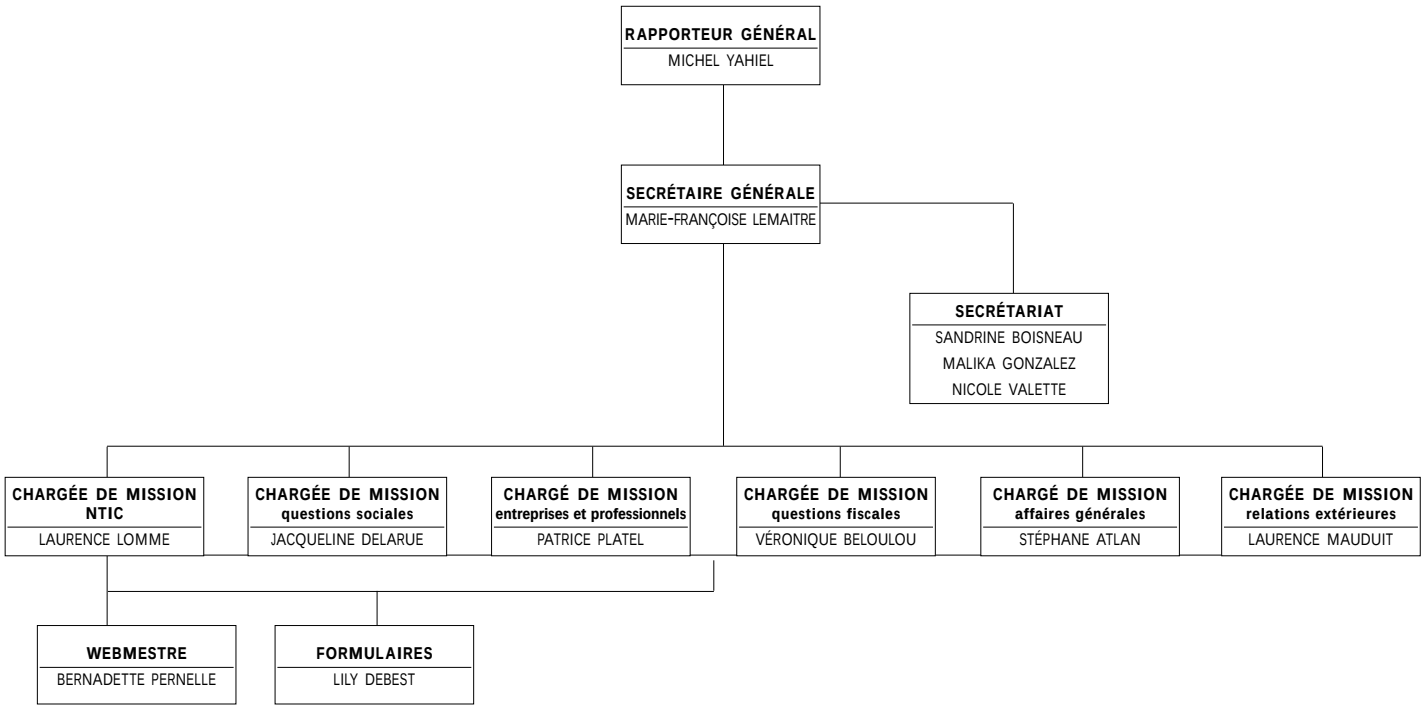
François Villeroy de Galhau, directeur général des Impôts
Pierre-Louis Bras, directeur de la Sécurité sociale
Jean-Denis Combrexelle, directeur des Relations du travail
Jacky Richard, directeur général de l'Administration et de la Fonction publique, délégué interministériel à la Réforme de l'État
Patrice Vermeulen, directeur des Entreprises commerciales artisanales et des services

LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Le Rapporteur général est assisté par le secrétariat général de la COSA.

Au 1er mai 2001, le secrétariat compte onze agents dont 5 de catégorie A.

L'organigramme du Secrétariat général de la COSA est le suivant :



Le Comité pour la simplification du langage administratif (COSLA)

Le COSLA installé le 3 juillet 2001 est composée de :

PRÉSIDENCE

Michel Sapin, ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'État
Catherine Tasca, ministre de la Culture et de la Communication

VICE-PRÉSIDENT

Pierre Encreve

SECRÉTARIAT

DIRE/DGLF

LES EXPERTS ET LINGUISTES

Laure Adler, directrice de France Culture
Hélène Carrère-d'Encausse, secrétaire perpétuel de l'Académie française
Bernard Cerquiglini, Vice-président du Conseil supérieur de la langue française
Jean-Marie Gautherot, directeur du centre linguistique appliquée de Besançon
Julia Kristeva, écrivain
Cheb Mami, chanteur
Jean-Pierre Mevel, responsable de projet chez Hachette parascolaire
Pierre Perret, chanteur
Bernard Pivot, producteur et animateur sur France 2
Bernard Quemada, membre du Conseil supérieur de la langue française, professeur émérite des Universités
Josette Rey-Debove, conseillère linguistique, dictionnaires Le Robert
Alain Rey, directeur de la rédaction des dictionnaires Le Robert
Henriette Walter, professeur émérite des Universités

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

René Beaumont, président de l'ANIL (Agence nationale pour l'information sur le logement)
Xavier Emmanuelli, président du Haut comité pour le logement des personnes défavorisées

Professeur Marc Gentilini, président de la Croix rouge française
Patrick Kanner, président de l'Union des centres communaux d'action sociale
Julien Laupretre, président du Secours populaire
Marie-Josée Nicoli, Présidente de UFC - Que choisir
Maria Novak, présidente de l'Association pour le droit à l'initiative économique
Alain Raillard, secrétaire général d'Emmaüs
Joël Thoraval, Président du Secours catholique

LES REPRÉSENTANTS DE L'ADMINISTRATION

Michel Bernard, directeur général de l'ANPE
Jean-Louis Buhl, directeur général de l'ACOS
Frédérique Calandra, adjointe au maire de Paris, médiatrice
Dominique-Jean Chertier, directeur général de l'UNEDIC
Claude Dilain, maire de Clichy-sous-Bois
Stéphane Fratacci, directeur des libertés publiques et des affaires juridiques
Patrick Hermange, directeur de la CNAV
Gilles Johanet, directeur de la CNAM
Pierre-René Lemas, directeur général de l'administration du ministère de l'Intérieur
Anne Magnant, déléguée générale à la langue française
Annick Morel, directrice de la CNAF
Danièle Raingeard de La Bletière, directrice des affaires civiles et du sceau
Jacky Richard, directeur général DGAFP-DIRE
Yvon Robert, chef du service de l'inspection générale de l'administration du ministère de l'Éducation nationale
Bernard Stasi, Médiateur de la République
François Villeroy de Galhau, directeur général des impôts
Michel Yahiel, rapporteur général de la COSA

Textes de référence

Décret 98-1083 du 02/12/ 1998 relatif aux simplifications administratives,

modifié par le décret n° 2000-452 du 25/05/2001 relatif aux simplifications des démarches et formulaires administratifs

NOR : PRMX9803301D

Art. 1er. - Chaque ministre établit un programme annuel de simplification des formalités et des procédures administratives. Il nomme, parmi les directeurs de l'administration centrale de son département, un fonctionnaire chargé de veiller à la mise en œuvre de ce programme. Ce fonctionnaire est également, au sein de ce département ministériel, le correspondant du Médiateur de la République.

Art. 2 - Modifié par Décret 2001-452 25 Mai 2001 art 1 JORF 29 mai 2001.
Il est institué, auprès du Premier ministre, une commission pour les simplifications administratives. Après consultation de la délégation interministérielle à la réforme de l'État, cette commission donne un avis sur les programmes de simplification mentionnés à l'article 1er du présent décret et veille à leur mise en œuvre.
Elle instruit les questions de simplification des formalités et des procédures administratives dont elle est saisie à l'initiative des administrations, des collectivités locales, des organismes de protection sociale ou des usagers, ou dont elle se saisit elle-même. Elle rend des avis sur ces questions et recommande les modifications de textes et les réformes de procédures qui en découlent.
Elle peut recourir, en tant que besoin, à l'expertise de la mission interministérielle de soutien technique pour le développement des technologies de l'information et de la communication dans l'administration (MTIC).
Elle publie un rapport annuel faisant apparaître, pour chaque ministère, le bilan des simplifications réalisées ainsi qu'une évaluation de leur impact.
Elle s'assure de la prise en compte par les ministères de ses avis et recommandations. Elle peut recourir à l'arbitrage du Premier ministre.

Art. 3 - Modifié par Décret 2001-452 25 Mai 2001 art 2 JORF 29 mai 2001.
Les administrations de l'État adressent à la commission les projets de formulaires qu'elles élaborent, ainsi que ceux préparés par les organismes placés sous leur tutelle. La commission veille à leur harmonisation, leur normalisation et leur simplification.
Sont considérés comme des formulaires au sens du présent décret tous les documents, quels qu'en soient la présentation et le support, y compris électronique, permettant à un usager d'accomplir une démarche administrative.
Avant mise en circulation auprès du public, la commission homologue ces formulaires en leur attribuant un numéro. Cette homologation s'applique, le cas échéant, aux lettres d'envoi, notices et guides accompagnant ces formulaires, ainsi qu'à la liste des pièces justificatives.
La commission évalue la nécessité des informations et pièces exigées au regard de la démarche. Elle veille à ce que l'administration émettrice d'un formulaire ne réclame pas aux usagers des informations déjà détenues ou susceptibles de lui être régulièrement communiquées par une autre administration.
Elle apporte son concours aux services chargés de la conception de formulaires et de téléprocédures. Les collectivités territoriales qui le souhaitent ou leurs établissements publics peuvent faire appel à l'expertise de la commission en matière de formulaires et de téléprocédures.

La commission émet des recommandations permettant d'atteindre les objectifs de qualité et de simplicité des démarches administratives.

Art. 4 - La commission est présidée par le Premier ministre.
Le ministre chargé de la réforme de l'État et le ministre chargé des petites et moyennes entreprises en sont vice-présidents. En cas d'empêchement du Premier ministre, et selon la nature des questions figurant à l'ordre du jour, la présidence de la commission est assurée par l'un ou l'autre des vice-présidents.
La commission comprend, outre son président et ses vice-présidents :
1° Cinq représentants de l'administration, qui ne peuvent se faire suppléer ni représenter, désignés par arrêté du Premier ministre parmi les fonctionnaires ayant rang de directeur d'administration centrale ;
2° Cinq personnalités qualifiées nommées en raison de leurs compétences dans le domaine des relations entre l'administration et les usagers, professionnels ou particuliers. Ces personnalités sont désignées pour deux ans par arrêté du Premier ministre. Ce mandat n'est pas immédiatement renouvelable. En cas de vacance, pour quelque cause que ce soit, le remplacement d'une personnalité qualifiée est assuré pour la durée du mandat restant à courir.

Art. 5 - Un rapporteur général assure la préparation des réunions de la commission et examine les suites données à ses avis et recommandations. Il assiste aux réunions de la commission avec voix consultative. Il est nommé par arrêté du Premier ministre sur proposition des ministres chargés de la réforme de l'État et des petites et moyennes entreprises.

Art. 6 - Chaque année, lors de sa première réunion, la commission examine les programmes de simplification qui lui sont soumis par les ministres et arrête son programme de travail.
Les services de l'État et les organismes chargés d'une mission de service public placés sous la tutelle de l'État répondent aux propositions de la commission et tiennent informé son rapporteur général des suites qu'ils entendent y donner.

Art. 7 - Pour l'accomplissement de sa mission, la commission dispose de crédits inscrits à ce titre au budget des services du Premier ministre.
Les personnes mentionnées à l'article 4 (2°), le rapporteur général et les experts désignés par celui-ci peuvent percevoir des indemnités liées à ces fonctions, dans des conditions fixées par arrêté du ministre chargé de la fonction publique et du ministre chargé du budget.
Les personnels mentionnés à l'alinéa précédent peuvent prétendre au remboursement des frais de déplacement qu'ils sont susceptibles d'engager à l'occasion de missions exécutées pour le compte de la commission dans les conditions prévues par le décret du 28 mai 1990 susvisé.

Art. 8 - Le décret n° 76-1053 du 16 novembre 1976 relatif à l'enregistrement et à la révision des formulaires administratifs et le décret n° 90-1125 du 18 décembre 1990 modifié relatif aux simplifications administratives sont abrogés.

Art. 9 - Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'État et de la décentralisation, le secrétaire d'État au budget et la secrétaire d'État aux petites et moyennes entreprises, au commerce et à l'artisanat sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Décret 99-68 du 02/02/1999 relatif à la mise en ligne des formulaires administratifs,

modifié par le décret n° 2000-452 du 25 mai 2001 relatif aux simplifications des démarches et formulaires administratifs

NOR : PRMX9903385D

Art. 1 - Modifié par Décret 2001-452 25 Mai 2001 art 4 JORF 29 mai 2001.

Les formulaires dont l'usage est nécessaire pour accomplir une démarche auprès d'une administration ou d'un établissement public administratif de l'État sont tenus gratuitement à la disposition du public, sous forme numérique, par le site public dénommé "service-publicfr".
Lorsqu'un formulaire a été homologué, il est mis en ligne par la commission pour les simplifications administratives sur le site "service-publicfr" et peut l'être par le service émetteur sur son site. Les autres sites publics qui souhaitent le rendre accessible établissent un lien avec l'adresse électronique de ce formulaire sur le site "service-publicfr", ou, le cas échéant, sur celui du service émetteur. La Commission pour les simplifications administratives met à la disposition des usagers, sur le site "service-publicfr", la liste à jour des téléprocédures et des formulaires administratifs disponibles.

Art. 2 - Abrogé par Décret 2001-452 25 Mai 2001 art 5 JORF 29 mai 2001.

Art. 3 - Abrogé par Décret 2001-452 25 Mai 2001 art 5 JORF 29 mai 2001.

Art. 4 - Les administrations et établissements publics administratifs de l'État ne peuvent refuser d'examiner les demandes présentées par les usagers au moyen de formulaires imprimés à partir des données numériques disponibles sur l'un des sites mentionnés à l'article 1er, dès lors que ces formulaires, dûment renseignés, n'ont fait l'objet d'aucune altération par rapport aux données figurant sur le site.
Les dispositions de l'alinéa précédent sont portées à la connaissance du public sur chacun des sites mentionnés à l'article 1er.

Art. 5 - Un formulaire élaboré ou modifié postérieurement à l'entrée en vigueur du présent décret ne pourra être mis en service qu'après qu'il aura été satisfait à l'exigence fixée par l'article 1er.

Art. 6 - La ministre de l'emploi et de la solidarité, le garde des sceaux, ministre de la justice, le ministre de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie, le ministre de l'intérieur, le ministre des affaires étrangères, le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, le ministre de la défense, le ministre de l'équipement, des transports et du logement, la ministre de la culture et de la communication, le ministre de l'agriculture et de la pêche, la ministre de l'aménagement du territoire et de l'environnement, le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'État et de la décentralisation et la ministre de la jeunesse et des sports sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Circulaire du 6 mars 2000 relative à la simplification des formalités et des procédures administratives

J.O. Numéro 56 du 7 Mars 2000 page 3539

Textes généraux
Premier ministre

Circulaire du 6 mars 2000 relative à la simplification des formalités et des procédures administratives

NOR : PRMX0003982C

Paris, le 6 mars 2000.

Le Premier ministre à Mesdames
et Messieurs les ministres et secrétaires d'État

La simplification des formalités et des procédures administratives est souvent perçue comme un objectif à long terme et de caractère général, mais rarement comme un processus concret et efficace. Ainsi a pu s'instaurer, dans l'esprit des usagers, l'idée selon laquelle les relations avec l'administration sont, par nature, complexes, longues et aléatoires et, en conséquence, insusceptibles de toute amélioration substantielle.

Un élan nouveau doit donc être donné, afin que soient mieux prises en compte les attentes des usagers et que puissent être surmontées les difficultés de tous ordres auxquelles se heurte souvent la démarche simplificatrice. Celle-ci doit en outre s'inscrire nettement dans la perspective plus large de la réforme de l'État et du développement des technologies de l'information et de la communication qui, à terme, sont de nature à modifier de façon substantielle les relations entre l'administration et les citoyens.

C'est ainsi que la loi sur les droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations apportera des améliorations notables des procédures et formalités, au bénéfice de toutes les catégories d'usagers. En outre, à l'initiative de la secrétaire d'État aux petites et moyennes entreprises, au commerce et à l'artisanat, un ensemble de mesures visant plus spécialement les petites et moyennes entreprises, qui supportent difficilement le coût que représente pour elles la complexité administrative, a déjà été arrêté.

Mais ces nouvelles exigences rendent aussi nécessaire une réforme de l'organisation et des méthodes qui concourent à la simplification des formalités et des procédures administratives.

C'est pourquoi le décret no 98-1083 du 2 décembre 1998 a pour objectif, pour donner à la fois plus d'ambition et plus d'efficacité à la politique de simplification des formalités, de mobiliser chaque membre du Gouvernement et l'administration placée sous son autorité autour de la confection et de la mise en œuvre d'un programme annuel de simplifications administratives, qui sera arrêté après examen et avis de la Commission pour les simplifications administratives placées sous ma présidence.

Vous trouverez en annexe à la présente circulaire des indications sur les programmes annuels de simplifications administratives, sur l'organisation et le fonctionnement de la Commission pour les simplifications administratives et sur la simplification des formulaires. J'attacherai du prix à ce que ces programmes soient

compris par vos services non comme une contrainte, mais comme l'occasion de marquer leur attachement à l'utilité de l'action administrative au service de nos concitoyens.

Je vous demande de mettre en œuvre, dans l'action que vous mènerez dans ce nouveau cadre, les priorités suivantes.

S'agissant des **citoyens**, les démarches qui leur sont imposées ne doivent plus refléter la complexité de notre organisation administrative. En particulier, conformément à l'impératif national que constitue la lutte contre l'exclusion, dans les conditions définies par la loi no 98-657 du 29 juillet 1998, une attention toute particulière devra être accordée aux personnes qui, dans certaines situations de détresse, sont démunies d'adresse et ne sont donc plus en mesure de faire les démarches permettant d'obtenir la reconnaissance de leurs droits et l'attribution des aides auxquelles elles peuvent prétendre. Pour ces personnes, la priorité n'est pas la simplification des formalités administratives mais l'accès même à ces formalités.

L'autre priorité portera sur les pièces justificatives, dont la constitution, chacun peut le constater dans la vie courante, représente la perte de temps la plus substantielle imputable aux formalités administratives. Leur nombre devra être réduit au strict minimum, après une analyse sévère de leur utilité réelle.

S'agissant des **entreprises**, un effort tout particulier devra être fait pour les artisans et les petites et moyennes entreprises. Il importe, en particulier, qu'après avoir engagé des simplifications en matière fiscale et sociale, qui doivent être poursuivies et menées à terme, les services administratifs s'engagent dans la simplification, voire la suppression, des réglementations qui entravent le développement des entreprises. Par ailleurs, les formalités liées à l'emploi de personnel devront être revues de façon qu'en aucun cas elles puissent apparaître comme de nature à dissuader les embauches, notamment celle du premier salarié.

Pour l'ensemble des entreprises, il conviendra, au-delà de la seule mise en ligne des formulaires, d'accroître les transferts de données numérisées entre elles et l'administration. Les entreprises, même de faible importance, doivent pouvoir, dans le respect de la confidentialité des informations et par signature électronique, transférer les données nécessaires à l'accomplissement des formalités administratives.

Toutes ces mesures devront favoriser l'utilisation des nouvelles technologies de l'information comme instrument privilégié de la simplification administrative. Elles devront être définies en coopération étroite avec les représentants des particuliers, des professionnels, des entreprises et des associations ; je souhaite toutefois que vous procédiez dans toute la mesure du possible à la consultation directe des usagers.

Enfin, un effort devra être accompli pour sensibiliser l'ensemble des fonctionnaires, tant lors de leur formation initiale que dans le cadre de leur formation continue, aux impératifs et exigences de la simplification administrative.

*

* *

Le nouveau dispositif ne pourra réussir que par une mobilisation forte et permanente de l'ensemble des administrations.

Une telle mobilisation nécessite une implication personnelle de votre part. Je vous demande, en particulier, de veiller à ce que le programme annuel de votre département ministériel soit à la fois ambitieux et soigneusement instruit et qu'il parvienne à bonne date à la Commission pour les simplifications administratives.

Lionel Jospin

ANNEXE I

LES PROGRAMMES ANNUELS DE SIMPLIFICATIONS ADMINISTRATIVES

La simplification administrative ne doit pas être l'apanage d'une commission ou d'une instance spécialisée, c'est l'affaire de toute l'administration et notamment de l'ensemble des services de l'État.

Il appartient, en conséquence, à chaque ministre de prendre en charge les procédures qui relèvent de son département et d'élaborer, dans les conditions prévues par l'article 1er du décret du 2 décembre 1998, un programme annuel de simplification des formalités et des procédures administratives, qui s'inscrira dans le cadre plus large du programme pluriannuel de modernisation de son administration.

Le point de départ de votre démarche sera l'usager.

Vous devrez en conséquence repérer les procédures qui posent aux usagers les difficultés pratiques les plus fréquentes et qui sont à l'origine des malentendus et des pertes de temps les plus importants. Il vous appartient de définir, en fonction de la spécificité de votre département et en consultation avec les usagers et leurs représentants, les modalités de ce travail d'identification.

Les mesures proposées devront avoir été préalablement analysées dans tous leurs aspects : effets attendus pour l'usager, coût direct et indirect, modifications de textes législatifs ou réglementaires qu'elles imposent, et conséquences indirectes qu'elles peuvent avoir sur des procédures voisines. A cette fin, chaque mesure de simplification proposée dans le programme sera accompagnée d'une fiche d'impact précisant ces différents points (modèle joint).

Vous veillerez également à enrichir vos propositions par les enseignements qui peuvent être tirés des expériences réalisées par des pays étrangers.

Les programmes annuels seront constitués pour chaque département ministériel, d'une part, d'une note de présentation récapitulant les différentes simplifications proposées et indiquant les priorités que traduit le programme et, d'autre part, des fiches d'impact propres à chacune des mesures.

Ces programmes seront adressés, pour le 1er janvier de chaque année, à la commission pour les simplifications administratives (COSA). Vous pourrez, le cas échéant, ajouter au programme annuel des propositions de simplification qui ne relèvent pas de la compétence directe de votre département ministériel mais qui vous paraissent, dans l'intérêt de l'usager, particulièrement nécessaires.

La COSA consultera la délégation interministérielle à la réforme de l'État, qui tient du décret modifié du 13 septembre 1995 l'instituant une mission générale de proposition en la matière. La délégation donnera son avis pour le 15 mars de chaque année.

Pour l'année 2000, les propositions de programme devront être adressées à la COSA au plus tard le 1er mai, l'avis de la commission intervenant le 1er juillet.

Au vu de l'avis de la COSA, je me réserve le soin d'apprécier l'effectivité et l'opportunité des mesures contenues dans les programmes annuels présentés et, le cas échéant, de vous demander d'amender ou de compléter ces programmes.

Une fois le programme arrêté, vous veillerez à ce que les mesures décidées entrent rapidement dans les faits. L'expérience passée montre qu'une attention toute particulière doit être accordée à la mise en œuvre des simplifications, qui ne peuvent se satisfaire d'un simple traitement technique par les services concernés mais supposent une forte volonté politique de la part du Gouvernement. Il faut en effet entendre par mise en œuvre d'une mesure de simplification non la seule modification des textes régissant la procédure administrative mais sa concrétisation dans les formulaires et la pratique des services.

Vous désignerez l'un des directeurs d'administration centrale de votre département ministériel pour veiller à la mise en œuvre du programme annuel. Ce directeur devrait être de préférence le haut fonctionnaire chargé de la modernisation et de la déconcentration, ou, le cas échéant, tout directeur qui, par ses fonctions, vous paraîtra le mieux à même de faire la synthèse des propositions de réforme. Il lui appartiendra de vous signaler toutes les difficultés de mise en œuvre. Il pourra recevoir les doléances du public, par des moyens que vous définirez et qui pourront notamment faire appel aux technologies de l'information et de la communication, afin d'engager des actions de médiation auprès des services concernés.

Lorsqu'il apparaîtra que l'exécution des mesures de simplification implique des arbitrages interministériels, je vous demande de m'en informer dans les délais les plus brefs.

La COSA établira annuellement un rapport public sur les conditions dans lesquelles les programmes de simplification administrative auront été mis en œuvre par chacun des départements ministériels. A cet effet, un état récapitulatif des mesures d'exécution devra être adressé au rapporteur général de la COSA pour le 1er décembre de chaque année.

MODELE DE FICHE D'IMPACT
DES MESURES DE SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

Il sera établi une fiche d'impact pour chaque mesure de simplification administrative proposée.

Cette fiche comprendra trois parties.

1. La première sera consacrée à la description de l'état initial de la formalité faisant l'objet de la simplification proposée.
Cette description comprendra notamment :
La référence précise des différents textes (loi, décret, arrêté, circulaire d'application...) et, le cas échéant, de la jurisprudence qui régissent cette formalité ;
Le public concerné par cette formalité ;
Une estimation du nombre de formalités de ce type effectuées chaque année et de leur coût pour la collectivité et l'usager ;
Le relevé des différentes démarches que doit accomplir l'usager pour effectuer cette formalité : déplacement auprès du service pour le retrait ou le dépôt du dossier, recherches de pièces justificatives avec indication des services auprès desquels elles peuvent être obtenues, formulaire à remplir...

2. La deuxième partie sera consacrée à la description de la mesure de simplification proposée.
Elle comprendra notamment :
Le but recherché par la mesure ;
Ses effets sur l'usager du point de vue des démarches à accomplir (déplacement auprès du service, pièces justificatives, formulaire...) ;
Les modifications de textes qu'elle impose ;
L'estimation de son coût pour la collectivité publique et de l'économie qu'elle représente pour l'usager ;
Une étude des effets indirects de la simplification proposée sur des procédures administratives voisines.

3. La troisième partie sera consacrée aux conditions de mise en œuvre de la mesure de simplification proposée.
Le service chargé de la mise en œuvre de la mesure sera précisément indiqué.
A cela s'ajoutera un calendrier prévisionnel de cette mise en œuvre.

ANNEXE II

LA COMMISSION POUR LES SIMPLIFICATIONS ADMINISTRATIVES (COSA)

Cette commission, qui succède à la COSIFORM, est une instance d'étude, d'impulsion et de suivi en matière de simplification administrative.

Dans un souci d'efficacité, sa composition a été volontairement restreinte et comprend cinq personnes qualifiées et cinq directeurs d'administration centrale.

Cependant, la commission pourra, en fonction des matières traitées, instituer des groupes de travail associant les particuliers, les professionnels et les entreprises ; comme indiqué ci-dessus, il appartient en outre à chaque département ministériel d'organiser des procédures de consultation des usagers.

Un rapporteur général préparera les travaux de la commission et en suivra la mise en œuvre.

La COSA sera une instance d'étude en ce que, comme il a été dit, elle sera saisie pour avis des programmes annuels de simplification des formalités élaborés par les départements ministériels.

A ce titre, elle sera l'interlocuteur naturel de vos services qui pourront la saisir de toute question se rattachant aux simplifications administratives et aux formulaires.

La commission entretiendra, par ailleurs, un dialogue étroit avec les collectivités locales et l'ensemble des organismes assurant une mission de service public qui le souhaitent.

Pour l'aider dans l'examen des questions se rattachant à l'utilisation des nouvelles technologies, la commission aura recours à la mission interministérielle de soutien technique pour le développement des technologies de l'information et de la communication dans l'administration (MTIC).

Instance d'impulsion, la commission ne s'arrêtera pas aux propositions de simplification qui lui seront faites par les administrations et organismes chargés d'un service public.

En liaison avec les usagers, qui pourront lui transmettre leurs propositions et suggestions, ainsi qu'avec les services les plus proches du public comme, par exemple, les préfectures, les services déconcentrés ou les antennes régionales du centre interministériel de renseignements administratifs et en s'inspirant des recommandations du Médiateur de la République, elle aura un pouvoir d'initiative et de proposition.

Instance de suivi, elle veillera à l'exécution de différentes mesures de simplification prévues dans les programmes annuels et en rendra compte, notamment dans son rapport annuel.

Il lui appartiendra, en outre, d'élaborer les outils qui permettront de mesurer les effets d'une mesure de simplification sur le public et les entreprises.

Une réflexion devra, à cet effet, être engagée sur l'élaboration de normes de qualité auxquelles devraient tendre les procédures administratives qui, à l'instar des normes s'imposant aux entreprises privées, doivent garantir la qualité, la sécurité et la rapidité de la prestation.

ANNEXE III

LA SIMPLIFICATION DES FORMULAIRES ADMINISTRATIFS

La commission assure la mission précédemment confiée au Centre d'enregistrement et de révision des formulaires administratifs (CERFA).

Sa compétence s'étend aux formulaires des administrations de l'État et des organismes placés sous la tutelle de l'État. Au-delà, toutes les collectivités publiques, et notamment les collectivités locales, pourront, si elles le souhaitent, avoir recours à la COSA.

Pour être enregistrés, les formulaires devront répondre à une triple exigence :

Exigence de légalité : seuls les informations et renseignements strictement nécessaires à l'application des textes législatifs et réglementaires pourront être demandés.

Les formalités ne devront pas être imposées par voie de simples circulaires. La liste des informations et pièces exigées ne pourra résulter que d'une loi, d'un décret ou d'un arrêté dont la date de publication au Journal officiel devra être précisément mentionnée sur le formulaire.

Exigence de proportionnalité : les informations demandées devront être proportionnées à l'objet de la demande. S'il peut être admis qu'à une procédure complexe correspondent des informations multiples destinées à permettre une instruction complète par l'administration, en revanche les formalités administratives de la vie courante devront faire l'objet d'un traitement exigeant une perte de temps extrêmement réduite pour l'usager. Un effort tout particulier devra être fait en ce qui concerne les pièces justificatives demandées, qui imposent de lourdes contraintes à l'usager alors que l'utilité pour le service n'est pas certaine. Cette exigence de proportionnalité devra être notamment prise en compte, après, le cas échéant, consultation de la COSA, dans l'élaboration des textes, généralement réglementaires, définissant le contenu des formalités administratives.

Exigence de "lisibilité" : les formulaires et les documents qui leur sont joints devront être rédigés dans le souci de les rendre, par leur vocabulaire, leur contenu et leur présentation, compréhensibles par le plus grand nombre.

Pour les formulaires qui s'inscriront dans une procédure administrative particulièrement bien étudiée au regard des exigences de simplicité, de rapidité et de sécurité juridique, sera ajouté, à la mention faisant état de l'enregistrement du CERFA, le label "Administration 2000". Ce label, délivré par la COSA, témoignera de la volonté et de la capacité de l'administration concernée de prendre, au mieux, en considération les préoccupations concrètes de l'usager.

Conformément aux orientations définies par le programme d'action gouvernementale relative à l'entrée de la France dans la société de l'information et dans le respect des prescriptions de la loi no 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique et aux libertés, les actions de simplification en matière de formulaires administratifs devront, en outre, faire la place la plus large aux technologies de l'information et de la communication.

C'est dans ce cadre que s'inscrit le décret no 99-68 du 2 février 1999 relatif à la mise en ligne des formulaires administratifs. Les formulaires seront, sous une forme numérisée, gratuitement mis à la disposition des usagers soit sur le site Admifrance, soit sur un site agréé. Aucun formulaire nouveau ou dont le contenu a été révisé ne pourra recevoir le numéro CERFA s'il n'a pas été présenté par l'administration compétente à la fois sur support papier et sous une forme numérisée.

Circulaire du 25 mai 2001 relative aux simplifications administratives et à la mise en ligne des formulaires administratifs

Circulaire du 25 mai 2001 relative aux simplifications administratives et à la mise en ligne des formulaires administratifs

NOR : PRMX0104862C

Paris, le 25 mai 2001.

Le Premier ministre

à Mesdames et Messieurs les ministres,ministres délégués et secrétaires d'État, et Messieurs les préfets de région, Mesdames et Messieurs les préfets

Dans le prolongement des initiatives prises par le Gouvernement pour simplifier les démarches administratives de nos concitoyens, le décret no 2001-452 du 25 mai 2001 relatif aux simplifications des démarches et formulaires administratifs prévoit notamment un renforcement sensible des missions de la Commission pour les simplifications administratives (COSA) et précise les règles applicables à la mise en ligne des formulaires administratifs.

La présente circulaire vise à expliciter certaines dispositions de ce décret et traite, plus particulièrement, des démarches administratives sur internet. Elle vient compléter la circulaire du 6 mars 2000 relative à la simplification des formalités et des procédures administratives.

1. Poursuivre l'allégement des démarches demandées aux usagers

Comme je l'ai indiqué dans ma circulaire du 31 décembre 1999, les services doivent veiller à interpréter de manière cohérente le droit applicable aux usagers. Il en va notamment ainsi des justifications qui peuvent leur être demandées à l'occasion d'une démarche administrative.

Or, il apparaît que les services, légitimement soucieux de lutter contre la fraude tout en assurant à chaque citoyen l'accès à ses droits, multiplient parfois à l'excès les demandes de pièces justificatives. Outre l'inconvénient qui en résulte pour les particuliers comme pour les professionnels et les entreprises, ce phénomène constitue, par ailleurs, un frein au développement des téléprocédures.

C'est pourquoi la Commission pour les simplifications administratives est investie d'une mission d'expertise de la liste des pièces justificatives demandées à l'occasion d'une démarche administrative, qui fera désormais partie intégrante de l'homologation des formulaires administratifs.

Dans le même esprit, la Commission proposera en tant que de besoin au Gouvernement les adaptations réglementaires nécessaires à l'allégement des justifications de situations individuelles et familiales, comme de celles des entreprises et des professionnels. Je souhaite qu'elle engage sans délai une concertation avec les services concernés, en vue d'une meilleure utilisation par les guichets des informations déjà recueillies auprès des usagers sur leur situation.

Les services doivent en effet s'astreindre à ne plus demander aux usagers de produire une information dont ils sont eux-mêmes à l'origine. Toute demande par un service de production d'une pièce qu'il a précédemment adressée à un usager devra être prohibée. Dans cette optique, il appartient à la COSA d'aider et de conseiller les services pour mieux organiser, en leur sein, le traitement et la conservation des informations concernant les administrés et les entreprises dont ils ont la charge.

La Commission me proposera d'ici à la fin de l'année 2001 les mesures permettant à vos services, ainsi qu'aux établissements publics et services placés sous votre tutelle ou votre contrôle, d'améliorer le transfert des dossiers des usagers changeant de domicile. Vous voudrez bien demander à vos services de coopérer pleinement à ce projet.

2. Renforcer les politiques de simplification

Je vous rappelle qu'en application de ma circulaire du 26 janvier 1998 tout projet de loi ou de décret en Conseil d'État doit être accompagné d'une étude d'impact faisant notamment apparaître l'impact des nouvelles normes au regard de l'objectif de simplification administrative et leurs conséquences en termes de formalités incombant aux entreprises et aux autres catégories d'usagers. Cette étude doit préciser le nombre d'autorités intervenant dans la procédure, les formalités administratives nouvelles mises en place, leur justification et le délai moyen de prise de décision. La suppression ou l'allégement des démarches administratives doit être systématiquement recherché, et tout alourdissement dans ce domaine doit être justifié par un intérêt général déterminant. Je vous demande de veiller très attentivement à l'application de ces instructions, et de les étendre dans toute la mesure possible aux autres catégories de textes normatifs, notamment les décrets simples et arrêtés réglementaires.

Par ailleurs, vous voudrez bien demander aux services de contrôle et d'inspection relevant de votre autorité, à l'occasion des missions qu'ils conduisent dans des domaines intéressant les relations entre l'administration et les usagers, de faire figurer dans leurs conclusions toute proposition utile en matière de simplification administrative. Les recommandations ainsi formulées seront transmises par vos soins à la Commission pour les simplifications administratives.

3. Coordonner la mise en ligne des formulaires administratifs sur les sites publics

La Commission pour les simplifications administratives, chargée de veiller à l'harmonisation, la normalisation et la simplification des formulaires, quelle que soit la forme de ceux-ci, assure la mise en ligne des formulaires homologués dans les conditions prévues par ma circulaire du 6 mars 2000, sur le portail de l'administration française "service-public.fr".

Les services déposent leur dossier d'homologation[1] ou le transmettent par voie électronique[2] à la Commission. Celle-ci examine les projets de formulaires et leur(s)document(s) d'accompagnement dans un délai de trente jours, sauf urgence dûment signalée par le ministre concerné. Elle peut formuler des demandes de simplification de forme comme de fond. À défaut d'accord avec le service concepteur du formulaire, la COSA peut suspendre l'homologation du projet de formulaire et recourir, le cas échéant, à l'arbitrage de mon cabinet.

Les administrations qui ont obtenu l'homologation d'un formulaire et des documents associés communiquent en retour à la COSA la version numérique du format définitif de ces documents. Elles indiquent, le cas échéant, à quelle date les versions numérisées peuvent être diffusées, notamment lors de campagnes périodiques auprès des usagers. À défaut de précision de leur part, la COSA mettra en ligne sans délai les documents, dans un souci de qualité du service rendu aux usagers.

Les services concepteurs qui souhaitent mettre à la disposition des usagers un formulaire homologué établissent un lien avec l'adresse électronique de ce formulaire sur le portail "service-public.fr" (site de la COSA). Le cas échéant, ils peuvent le mettre en ligne sur leur propre site dans une version nécessairement identique à celle figurant sur le site de la COSA.

Les services déconcentrés de l'État ou les établissements publics qui souhaitent diffuser auprès des usagers la version numérisée d'un formulaire établiront désormais un lien avec l'adresse électronique communiquée par la COSA ou, le cas échéant, avec le service concepteur. Cette mesure permettra de garantir une meilleure fiabilité de l'information destinée à l'usager tout en constituant une simplification pour les services diffuseurs.

En effet, il convient de rappeler à tous les services placés sous votre autorité ou sous votre tutelle qu'en application de l'article 4 du décret no 99-68 du 2 février 1999 relatif à la mise en ligne des formulaires administratifs, les imprimés, homologués par la COSA et complétés par les usagers à partir d'un site public, leur sont opposables. Ils ne peuvent donc ni les refuser ni leur substituer des documents différents ou identiques dont ils disposeraient par ailleurs. La COSA communique également aux collectivités territoriales, à leur demande, les adresses électroniques des formulaires qu'elles souhaitent mettre à disposition sur leurs sites.

Par ailleurs, la Commission tient à jour la liste des formulaires homologués et mis en ligne. Elle fournit cette information aux gestionnaires des sites publics.

Enfin, elle rend compte dans son rapport annuel des efforts accomplis, comme des obstacles rencontrés en ce domaine. Elle évalue en particulier le gain de temps obtenu pour les usagers comme pour l'administration par la rationalisation et la simplification des formulaires, des listes de pièces justificatives et du processus général d'organisation des démarches à accomplir par les particuliers ou les professionnels.

4. Assurer le développement et le suivi 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 réforme de l'État, réuni le 12 octobre 2000 sous ma présidence, a décidé du principe de la dématérialisation progressive de l'ensemble des procédure administratives. Dès 2001, une vingtaine de téléprocédures seront mises en place.

(1) Commission pour les simplifications administratives, 66, rue de Bellechasse – 75007 PARIS
Téléphone : 01 42 75 79 15 – Télécopie : 01 42 75 79 37 – mél. cosa@cosa.pm.gouv.fr
(2) www.cerfa.gouv.fr rubrique "écrire à la COSA".

Cet essor programmé des téléprocédures implique aujourd'hui d'étendre le rôle de la COSA :

- la COSA réalisera un recensement des téléprocédures existantes au niveau national comme au niveau local et en rendra la liste disponible en ligne sur "service-public.fr", en concertation avec la Documentation française, opérateur du site. Cette liste facilitera l'accès des internautes aux téléprocédures. La COSA en assurera la mise à jour régulière ;
- la COSA est chargée, dans le cadre de l'enquête annuelle d'évaluation des sites publics organisée par la délégation interministérielle à la réforme de l'État, d'un recensement des téléprocédures existantes et en préparation au niveau national et au niveau local. Les résultats de ce recensement figureront dans le rapport d'évaluation des sites publics ;
- la COSA évaluera les téléprocédures pour apprécier si le label "administration 2000" peut leur être attribué. La Documentation française, opérateur du portail "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 délégation interministérielle à la réforme de l'État élaboreront 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 interministérielle de soutien technique pour le développement des technologies de l'information et de la communication dans l'administration (MTIC), en collaboration avec les ministères, le secrétariat général de la défense nationale et la COSA.

Enfin, s'agissant des entreprises comme des particuliers, je vous rappelle la nécessité pour vos services d'être en mesure de permettre d'effectuer le règlement de toute dette sociale ou fiscale par carte bancaire et télépaiement : il revient aux ministères compétents de prendre toutes dispositions à cette fin.

*

* *

La Commission pour les simplifications administratives me rendra compte régulièrement des conditions de mise en oeuvre de ces instructions, auxquelles je vous demande d'accorder la plus grande attention.

Vous voudrez bien également indiquer, à l'occasion de la remise annuelle du plan de simplifications administratives de votre ministère, les mesures prises ou envisagées dans ce cadre pour atteindre les objectifs fixés par la présente circulaire.

Lionel Jospin

Réunions plénières

Réunion de la COSA du 11 janvier 2001

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 1er 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.■

3

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 1er 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 1er 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 1er trimestre 2001 dans huit départements choisis en collaboration avec l'ordre national des médecins.

Chiffre clé

• 450 000 déplacements à la préfecture seront évités.■

5

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'allégement 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

- Allégement 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. ■

6

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'usager

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. ■

7

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'usager.

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.■

8

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'usager 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-renseignés et détection des seules pièces jusitificatives 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 1er 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. ■

9

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 1er 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. ■

10

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 17 avril 2001

1 Télédéclarations et téléprocédures : mettre les nouvelles technologies au service des professionnels

2 Rendre plus aisées les démarches administratives

3 Faciliter la création d'entreprises

4 Simplifier les démarches sociales et fiscales

5 Supprimer ou alléger les autorisations et agréments pour certains métiers ou activités

1 Télédéclarations et téléprocédures : mettre les nouvelles technologies au service des professionnels

Situation de départ

Dans le cadre du Programme d'Action du Gouvernement pour la société de l'information (PAGSI) les administrations ont été invitées à mettre en ligne, avec l'appui de la Commission pour les Simplifications Administratives, leurs formulaires, avec une priorité pour les documents les plus couramment utilisés par les usagers, les entreprises et les professionnels.

Cet objectif est atteint, puisque 800 formulaires sont en ligne sur le portail service-public.fr (site de la COSA), dont la totalité des formulaires les plus courants. **540 formulaires en ligne concernent les professionnels.**

Pour prolonger cet effort, le comité interministériel pour la réforme de l'État a demandé à chaque ministère de proposer au moins une téléprocédure avant la fin de l'année, en particulier dans le domaine professionnel, parmi lesquelles :

- La déclaration unique d'embauche
- La déclaration annuelle de données sociales
- La déclaration unifiée de données sociales
- La passation d'annonce en ligne au BOAMP
- La télédéclaration de TVA
- La télédéclaration de revenus

En matière de création d'entreprise, le recours à Internet doit permettre de franchir un saut décisif, celui de la création en ligne. Ce sont un million de déclarations qui sont effectuées chaque année dont 250 000 correspondent à des créations d'entreprises commerciales, industrielles, artisanales ou agricoles : or, **20% seulement des dossiers de création font aujourd'hui l'objet d'échanges informatisés** en ce domaine, ce qui éloigne l'objectif d'une réduction à 24h du délai effectif d'immatriculation

Mesures de simplification

- Une première étape : **à compter de ce jour,** les déclarants trouvent **les imprimés de déclaration en ligne** pour la création d'entreprise sur les principaux sites : de la COSA (portail service-public.fr), du secrétariat d'État aux PME, au commerce et à l'artisanat, de net entreprises et de l'APCE. Cette publication de la "liasse" permettra d'éviter des déplacements à répétition. Elle offre en outre une aide au remplissage, prélude au futur système interactif.
- celui-ci prendra donc la forme d'une **téléprocédure "CFE virtuel"** qui permettra, au travers d'une déclaration unique d'accomplir, l'ensemble des démarches déclaratives obligatoires auprès du greffe ou du répertoire des métiers, auprès de la DGI, de l'INSEE, des organismes sociaux en matière de déclaration de création, de modifications statutaires et de cessation d'activité ;
- la **mise en ligne d'une déclaration unifiée de cotisations sociales** sur le site du GIP-MDS "Net-Entreprises", viendra compléter la possibilité déjà offerte aux employeurs depuis fin 2000 de **déclarer par Internet leurs embauches**, (DUE) et de fournir par voie électronique, leur **déclaration annuelle de données sociales** (DADS).
- le recouvrement de la contribution sociale de solidarité des sociétés (C3S) fait l'objet d'une **téléprocédure de l'ORGANIC**, auquel la COSA a décidé de délivrer son label **"Administration 2000"** pour sa simplicité et sa qualité. Ce label, décerné par la Cosa en charge de l'évaluation et de l'accompagnement du développement des téléprocédures, distingue les efforts consentis par les administrations pour simplifier les démarches des usagers.

Calendrier de mise en œuvre

- Mise en ligne des imprimés de création d'entreprise ("liasses") : immédiate
- Télédéclaration de création, de modification ou de cessation d'activités : mars 2002
- Déclaration unifiée des cotisations sociales : mi 2001
- Refonte et mise en ligne des déclarations annuelles de données sociales : janvier 2002 au titre des déclarations 2001
- Téléprocédure "contribution sociale de solidarité des sociétés" (ORGANIC) : 1er semestre 2001

Télédéclaration de la contribution sociale de solidarité (CSSS)

Cette contribution d'équilibre est recouvrée par la Caisse Nationale ORGANIC au profit des régimes de Sécurité Sociale des non-salariés.

Le dispositif

Il est intégré au bouquet de services proposé par le portail officiel "http://www.net-entreprises.fr " créé par l'ensemble des organismes de protection sociale dans le but de moderniser les déclarations et, par là-même, de simplifier la démarche des entreprises dans l'accomplissement de leurs obligations légales.

Il est proposé aux usagers :

- une page d'accueil présentant les grandes articulations du dispositif de la CSSS (assujettissement, exonération, taux réduits) et mettant à disposition les textes législatifs et réglementaires consultables immédiatement par l'établissement d'un lien sur le site Légifrance.
- une notice explicative exposant de façon pratique les précisions utiles pour permettre aux entreprises de se situer au regard de leurs obligations légales (conséquence d'événements ou modification, dates limites, déductions). Cette notice assure l'égalité d'informations entre le déclarant "papier" et l'Internaute.
- la mise à disposition d'un formulaire déclaratif pré-identifié et personnalisé, l'entreprise n'ayant qu'à indiquer d'éventuelles modifications.
- des aides en ligne renvoyant vers les définitions contenues dans la notice explicative, des contrôles de cohérence en temps réel, le calcul automatique de la contribution et des indications sur les modalités de paiement.

Le public

Toutes les personnes morales exerçant une activité économique dans le secteur concurrentiel, soit 975.000 entreprises en 2001.

Les avantages

gain de temps
gratuité (hors frais de connexion)
simplification des tâches déclaratives, aide en ligne
sécurisation, accusé de réception
archivage dématérialisé.

Les perspectives

Pour 2002 un service de télépaiement sera proposé aux entreprises.

Premiers résultats

En raison de sa récente ouverture, une étude sera menée ultérieurement (après la première échéance d'avril 2001) afin d'analyser les premiers comportements des utilisateurs inscrits à la Télédéclaration CSSS. ■

2 Rendre plus aisées les démarches administratives

Renforcer l'effectivité des programmes de simplification administrative

Situation de départ

Les programmes de simplification ont considérablement allégé les contraintes pesant sur les usagers, dans certains domaines, depuis 1997.

Toutefois, si le suivi général des mesures est satisfaisant, notamment depuis la mise en place de la COSA, dont le Secrétaire d'État chargé des PME assure, à ce titre, la vice-présidence, l'évaluation qui en est faite et, de manière générale, l'alimentation du dispositif de simplifications, appellent certaines améliorations.

Mesures

A travers un **décret et une circulaire** simultanés, arrêtés à l'occasion de la réunion plénière de la COSA du 17 avril 2001, plusieurs dispositions tendent à pallier ces insuffisances :

- le rapport public annuel de la Commission traitera désormais spécifiquement de l'**évaluation des mesures de simplification**
- tout projet de texte (loi ou règlement) devra être accompagné d'une **étude d'impact** incluant dorénavant une estimation précise de la simplification ou de l'allègement des démarches attendues pour les usagers
- les **corps d'inspection des différents ministères** veilleront systématiquement, dans leurs travaux et rapports, à la problématique des simplifications administratives.

Calendrier de mise en œuvre

Printemps 2001

Faciliter l'accès des PME aux marchés publics

Situation de départ

Comme toute entreprise souhaitant répondre à un appel d'offres, les PME et les artisans sont soumis à l'obligation de préparer un dossier comportant des pièces obligatoires et des pièces ou justificatifs demandés spécifiquement par le service qui organise la consultation. L'oubli de l'une de ces pièces ou le non-accomplissement du formalisme requis conduit au rejet, sans examen, de la candidature ou de l'offre.

Les PME et les artisans peuvent être découragés par ce formalisme et renoncer à se porter candidats.

Mesures de simplification

Dans le cadre de la réforme du code des marchés publics, les services concernés et la Commission pour les simplifications administratives travaillent à la mise au point d'un dispositif plus simple et compatible avec des dépôts de candidatures par Internet :

En premier lieu, **la justification de la régularité sociale et fiscale ne pourra plus être réclamée qu'aux entreprises susceptibles de se voir attribuer le marché**. Les candidats initiaux n'auront donc plus à fournir de manière systématique et préalable à l'examen de leur offre les photocopies des attestations fiscales et sociales. Seule l'entreprise retenue sera invitée à remettre ces documents.

Le gain pour les entreprises est double

- **économiser pour chaque consultation 4 à 7 photocopies** qui devaient être de surcroît attestées conformes à l'original
- **éviter par un oubli d'invalider la candidature** de l'entreprise et par la même des conséquences économiques parfois graves

En second lieu, la candidature pourra être déclarée au moyen d'un **dossier unique transmissible par courrier ou par Internet** et de pièces qui s'imposeront aux acheteurs publics ;

Les entreprises n'auront qu'un dossier à préparer initialement et ne seront plus soumises à l'aléa des demandes diverses de chaque acheteur

Ce dossier sous sa forme papier et sous sa forme dématérialisée sera homologué par la commission pour les simplifications administratives. Il sera accessible sur le portail service-public.fr (site de la COSA) et sur le site www.minefi.gouv.fr

Calendrier de mise en œuvre

septembre 2001 (entrée en vigueur du nouveau code des marchés publics).

Limiter l'exigence de pièces justificatives

Situation de départ

Chaque administration établit, en général à l'appui d'un formulaire associé à une démarche, la liste des pièces justificatives à fournir par les usagers, particuliers comme professionnels.

La Commission pour les simplifications administratives a reçu la compétence d'apprécier la simplicité des formulaires qui lui sont présentés avant leur diffusion. Elle ne peut, toutefois, demander aux administrations de limiter les pièces qu'elles exigent à l'appui d'un formulaire, dans des conditions parfois excessives, notamment dans la sphère économique.

Mesures de simplification

Un décret va renforcer la compétence de la commission pour **apprécier le caractère limitatif des pièces demandées aux usagers** et leur intérêt pour l'administration.

Ce même texte fait **obligation aux services d'utiliser l'information qu'ils détiennent déjà**, dans le cadre de la même procédure, afin d'éviter la répétition de multiples déclarations auprès du même guichet par les mêmes professionnels ou usagers. Les services devront, à l'avenir, mieux utiliser les informations qu'ils retiennent déjà, et recevront à cette fin le concours de la COSA.

Calendrier de mise en œuvre

Printemps 2001. ■

3 Faciliter la création d'entreprise

Situation de départ

350 000 déclarations sont réalisées chaque année par les entreprises auprès des centres de formalités des entreprises (CFE).

250 000 de ces déclarations concernent la création d'une entreprise, étant rappelé que quelque 3 millions de français déclarent avoir un projet de ce type, soit un potentiel considérable. Il s'agit d'enregistrer l'entreprise auprès d'un répertoire (métiers, commerce, travailleurs indépendants), de l'immatriculer auprès de l'INSEE et de signaler sa constitution aux organismes sociaux (URSSAF, MSA...) et au fisc.

En dépit de la collaboration des organismes du réseau CFE, les démarches sont encore fastidieuses. Outre la mise en place (cf. fiche 1) d'un CFE virtuel, il s'agit donc de revoir les textes de base des CFE en vue d'alléger les formalités exigées des créateurs..

Mesures de simplification

Trois mesures sont proposées pour 2001 :

- **Toilettage du décret relatifs aux centres de formalités des entreprises** (notamment en vue de préciser leurs obligations en termes de **qualité d'accueil**, et de créer un livret d'information) et des arrêtés listant les pièces justificatives à produire afin de **faciliter les télédéclarations** et d'alléger les démarches entourant la création.
- Possibilité pour les personnes physiques de domicilier leur entreprise à leur adresse personnelle
- Possibilité pour les personnes morales demandant une immatriculation de **domicilier l'entreprise à l'adresse de leur représentant légal**.

Calendrier de mise en œuvre

Révision des textes : fin 2001. ■

4 Simplifier les démarches sociales et fiscales

Favoriser la création d'un premier emploi dans les très petites entreprises

Situation de départ

Dans le cadre du rapport qu'il a remis au Premier ministre en janvier dernier, Jean-Marie Bockel, député-maire de Mulhouse constatait que **1,2 million d'entreprises en France ne disposent d'aucun salarié**. Il évaluait le nombre d'emplois susceptibles d'être créés par ces entreprises à 500 000. Les créateurs et les très petites entreprises indiquent que les formalités administratives liées à l'embauche et la gestion des obligations sociales (calcul, versement des cotisations) jouent un rôle dissuasif.

Mesures de simplification

L'Acoss et les Urssaf travaillent à la mise en place d'**une aide à l'établissement des fiches de paie** pour les très petites entreprises employant de 1 à 9 salariés : ce service comportera le calcul des cotisations et un échéancier de versement permettant au chef d'entreprise d'établir le bulletin de paie définitif et d'anticiper sur les versements à opérer.

Une expérimentation aura lieu en octobre 2001 pour les entreprises du secteur du bâtiment.

Calendrier de mise en œuvre

Courant 2001.

Faciliter les recrutements dans le secteur de l'hôtellerie-restauration

Situation de départ

Le recrutement de saisonniers dans le secteur de l'hôtellerie-restauration suppose l'accomplissement de l'ensemble des formalités administratives déclaratives et de calcul des cotisations sociales. En outre, la déclaration préalable à l'embauche se heurte, dans ce secteur, à des obstacles liés au caractère souvent instantané du recrutement.

Mesure de simplification

Mise au point d'un **système de déclaration préalable à l'embauche en temps réel (serveur vocal téléphonique)**.

Gain pour les entreprises et les salariés du secteur :

Ne pas risquer de pénalisation pour défaut de déclaration d'employés saisonniers.

Lever un frein à des gisements d'emplois significatifs.

Calendrier de mise en œuvre

Courant 2001.

Simplifier les démarches administratives liées aux embauches dans le secteur du bâtiment

Situation de départ

Les recrutements de salariés dans le secteur du bâtiment au régime général et supposent l'accomplissement de l'ensemble des formalités administratives déclaratives et de calcul des cotisations sociales.

Mesures de simplification

Création d'un Titre de travail simplifié permettant aux entreprises de recruter des salariés en étant réputés avoir satisfait aux obligations déclaratives : déclaration unique d'embauche, information de l'inspection du travail, immatriculation auprès des caisses, établissement d'un contrat de travail.

Mise en place d'un centre de gestion chargé d'aider les entreprises à établir leurs bulletins de salaires et à définir les charges sociales.

Gain pour les entreprises du secteur

122 000 entreprises sont concernées par ce dispositif qui leur permettra :

- d'alléger le temps consacré aux formalités à l'embauche puis à la gestion des cotisations sociales et des bulletins de salaires
- de ne pas risquer de pénalisation pour défaut de déclaration de salariés.

Calendrier de mise en œuvre

Courant 2001.

Faciliter et simplifier les déclarations sociales des travailleurs indépendants

Situation de départ

Les travailleurs indépendants relèvent de plusieurs régimes sociaux, et doivent effectuer des déclarations et des règlements auprès de chaque grand réseau : URSSAF, assurance maladie des non salariés, assurance-vieillesse.

Depuis le 1er juillet 2001, des mesures favorables à la création d'entreprise permettent de pallier une partie des difficultés liées à l'importance des charges à payer en début d'activité (allègement des cotisations durant les deux premières années, notamment).

Toutefois, la complexité de ce système et son manque de lisibilité, souligné par le rapport Bockel, appelaient de fixer un cap clair de simplification

Mesures de simplification

D'une part, les quatre régimes concernés (ACOSS, ORGANIC, CANCAVA, CANAM) mettront en œuvre deux séries de dispositions à l'égard de leurs usagers communs :

- une série de **mesures de simplification et d'harmonisation** concernant principalement :
  - la **périodicité des paiements** de cotisation et la **diversification** des moyens de paiement
  - les règles de **majorations de retard**
  - la **prévention des difficultés** de paiement
  - l'**information** des cotisants

En outre, le centre national de transmission des données fiscales va permettre aux organismes sociaux de **ne pas exiger la même déclaration** auprès des professionnels.

Les entreprises et les travailleurs indépendants pourront transmettre à partir du 1er mai leurs déclarations fiscales par une **téléprocédure** au centre national de données fiscales.

Enfin, en liaison avec le GIP "net-entreprises", les non-salariés, en particulier dans le cadre de la création d'entreprise, pourront effectuer une série de démarches déclaratives en ligne *(cf. fiches 1 et 3)*.

D'autre part, est décidée la mise en place de services communs, sous forme de **plate-forme de services**, chargées de mettre en œuvre, en pratique, certaines de ces mesures, notamment en matière d'information des cotisants et de prévention des difficultés de paiement.

Calendrier de mise en œuvre

2001.

Accélérer le traitement des dossiers de remboursement de TVA pour les entreprises nouvelles

Situation de départ

Les très jeunes entreprises qui engagent des investissements lourds subissent un décalage important entre le moment où elles acquittent de la TVA et le moment où la part de TVA remboursable leur est restituée.

De nombreux créateurs d'entreprises notamment les "jeunes pousses" dans le domaine des nouvelles technologies s'étaient fait l'écho, lors de la mission présidée par M. Bockel sur la création d'entreprises, de leurs **difficultés de trésorerie parfois considérables**, dues à ce décalage.

Mesures de simplification

La Direction générale des Impôts expérimente dans trois directions des services fiscaux (Paris-centre, Paris-est, Seine Saint-Denis) l'idée d'un **correspondant fiscal spécial** pour ces "jeunes pousses" afin de faciliter notamment le traitement rapide des demandes de remboursement de crédits de TVA

2 000 entreprises sont concernées par cette mesure

Calendrier de mise en œuvre

Courant 2001. ■

5 Supprimer ou alléger les autorisations et agréments pour certains métiers ou activités

Situation de départ

L'exercice de certaines activités ou métiers suppose, au-delà de l'accomplissement des formalités déclaratives communes à toute entreprise, **l'obtention d'autorisations ou d'agréments spécifiques à l'activité exercée**. Ces contraintes s'ajoutent à celles résultant des réglementations fiscales et sociales au point de gêner, parfois considérablement, les professionnels concernés, au premier rang desquels les artisans, les commerçants et les agriculteurs.

Mesures de simplification

Le gouvernement, après concertation avec les professions concernées, supprime un certain nombre d'autorisations ou agréments préalables. Tel est le cas :

- de l'autorisation de **mise en circulation des véhicules d'auto-écoles** ;
- de la réduction de 4 à 2 des régimes d'agrément des **agences de voyage**
- de l'agrément des **salons professionnels** au sein ou en dehors d'un parc d'exposition : 1 000 foires et salons sont organisés en France chaque année
- de l'allégement des formalités et du dossier fourni dans le cadre de la création ou de l'extension de **petites surfaces commerciales** (moins de 2 000 m^2).
- des modalités de contrôle des **primes animales**
- de la délivrance des cartes professionnelles destinées aux **exploitants forestiers**

Calendrier de mise en œuvre

Courant 2001. ■

Glossaire

ACOSS	Agence centrale des organismes de sécurité sociale
AMF	Association des maires de France
APCE	Agence pour la création d'entreprise
CADA	Commission d'accès aux documents administratifs
CERFA	Centre d'enregistrement et de révision des formulaires administratifs
CFE	Centre de formalités des entreprises
CIRA	Centre interministériel de renseignements administratifs
CMU	Couverture maladie universelle
CNAF	Caisse nationale des allocations familiales
CNAMTS	Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés
CNAV	Caisse nationale d'assurance vieillesse
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
COSA	Commission pour les simplifications administratives
DADS	Déclaration annuelle de données sociales
DARES	Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques
DGAFP	Direction générale de l'administration et de la fonction publique
DIRE	Délégation interministérielle pour la réforme de l'État
GIP-MDS	Groupe d'intérêt public – Modernisation des déclarations sociales
IDT	Salon professionnel de l'information électronique et de l'internet
INPI	Institut national de la propriété industrielle
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
IRA	Institut régional d'administration
MES	Ministère de l'emploi et de la solidarité
MTIC	Mission interministériel de soutien technique pour le développement des technologies de l'information et de la communication dans l'administration
OCDE	Organisation de coopération et de développement économique
SIG	Service d'information du Gouvernement