

La simplification des démarches administratives : une priorité de la modernisation de l'Etat

La simplification des démarches administratives est une priorité de la modernisation de l'Etat depuis 2007, année de lancement de la révision générale des politiques publiques (RGPP).

Le Conseil de Modernisation des Politiques Publiques du 30 juin 2010 a ainsi décidé de **lancer un programme de « 100 simplifications »**. Ce dernier s'est construit **en partant résolument du point de vue de l'utilisateur**, qu'il soit un particulier, une entreprise, une association ou une collectivité locale. La DGME a pour cela mis en place un panel de près de 5 000 Français, un site internet participatif « ensemble simplifions » et des groupes de travail associant les réseaux d'utilisateurs.

Le programme de « 100 simplifications » répond à trois ambitions :

- **Développer la confiance** entre l'administration et les usagers

Il s'agit de limiter progressivement l'obligation faite aux usagers de fournir des justificatifs à l'appui de leurs démarches. Cette obligation est d'autant plus difficile à admettre que les justificatifs exigés sont souvent des documents fournis par l'administration elle-même. Pour progresser sur cette voie, il convient notamment de développer les capacités d'échange et de vérification d'informations entre services, grâce aux technologies de l'information et de la communication.

- **Renforcer la cohérence**

Les usagers admettent difficilement de devoir faire plusieurs démarches auprès de services différents pour régler la question que pose une situation donnée. Ainsi, 76% des entreprises attendent des améliorations dans ce domaine. Pour dispenser les usagers de formalités redondantes, l'administration met l'accent sur la création de guichets uniques.

- **Amplifier l'offre de services par internet**

L'administration doit répondre à la forte demande des internautes de pouvoir faire leurs démarches à distance, 24 heures sur 24. Aujourd'hui plus de 80% des démarches les plus attendues sont disponibles en ligne. Au-delà de l'amélioration perceptible pour les usagers, cette dématérialisation conduit les administrations concernées à réinterroger et à simplifier leurs procédures internes.

La cinquième et dernière vague de 30 mesures est lancée aujourd'hui. Pour la première fois, un tiers des mesures est issu de la **consultation lancée par Valérie Pécresse auprès des agents publics sur le site collaboratif « Admn'innov »** le 26 septembre dernier. Près de 700 propositions de très grande qualité ont ainsi été recueillies.

Grâce à cette nouvelle série de mesures, **il sera possible de prendre rendez-vous en ligne tant pour se rendre en préfecture demander une carte grise ou un titre de séjour, que pour consulter dans les hôpitaux**. Les usagers pourront progressivement ne **déclarer qu'une seule fois à l'administration un changement de situation familiale ou une naissance**. La **déclaration de grossesse pourra se faire en ligne** à partir de l'année prochaine **et les parents d'élèves pourront élire leurs représentants en ligne**. Enfin, **un guide en ligne des maisons de retraites va être développé**.

Pour les entreprises, la démarche d'inscription à la taxe spéciale sur certains véhicules routiers (TSVR, dite taxe à l'essieu) sera simplifiée ; et un « formulaire unique » sera défini pour simplifier les démarches des usagers du ministère de l'agriculture.

Enfin, **une base de données nationale des agréments d'adoption sera mise en œuvre pour améliorer le temps d'instruction des dossiers et un « coffre fort numérique » permettra de faciliter les démarches administratives des personnes sans domicile fixe.**

Les 70 premières mesures du programme « 100 simplifications » lancées lors des quatre précédentes vagues produisent déjà des résultats tangibles pour chaque catégorie d'utilisateurs. **La complexité perçue par les usagers a diminué de 20% pour les particuliers et de 25 % pour les entreprises entre 2008 et 2011. Quelques exemples récents :**

750 000 usagers ont déclaré en une seule démarche et quelques clics jusqu'à 4 changements de coordonnées (adresse postale, téléphone fixe, téléphone portable et adresse électronique). Ce service fédère aujourd'hui 14 partenaires publics et privés dont 4 partenaires privés dans l'énergie et la distribution postale. Il s'étoffera, en 2012, avec la mise en service d'une nouvelle version comprenant l'intégration du changement de coordonnées bancaires et la mise en place d'un partenariat avec les communes.

Aujourd'hui, 35% de la population a accès à **l'inscription en ligne sur les listes électorales**, 2 710 communes sont raccordées, dont 75% des villes de plus de 100 000 habitants. En 2011, **236 000 Français ont ainsi évité un déplacement en mairie pour s'inscrire sur les listes électorales.** A Paris, **une demande d'inscription sur quatre s'est faite en ligne**, via mon.service-public.fr.

Votre compte Association (<http://compteasso.service-public.fr>) permet de faciliter les démarches administratives des associations à chaque étape-clé de leur cycle de vie. Ce dispositif permet **la création d'une association, la consultation des annonces publiées au Journal Officiel, la publication des comptes annuels, la demande d'immatriculation au répertoire Sirene**, etc....

Enfin, cet effort de simplification s'est enrichi par une action **d'amélioration de la relation numérique à l'utilisateur**, à la suite des propositions du groupe des « Experts du numérique », sous le pilotage du député Franck Riester. La toile publique est plus lisible, avec **un site sur deux déjà fermé ou regroupé** depuis 2010. Plus de **3,4 millions de comptes ont déjà été ouverts sur Mon.service-public.fr**, qui permet dorénavant de simplifier son accès au compte fiscal. Enfin, une charte de qualité pour les sites publics a été mise en œuvre.

1- Le lancement de 30 nouvelles mesures

Suite à la décision du conseil de Modernisation des Politiques Publiques (CMPP) du 30 Juin 2010 d'accentuer les efforts engagés par l'administration en lançant un programme cohérent de 100 simplifications pour répondre aux besoins prioritaires des Français par vague semestrielle d'une quinzaine de mesures (en moyenne une par ministère par semestre), une nouvelle vague de 30 simplifications est engagée aujourd'hui :

30 nouvelles mesures de simplification

Pour les particuliers

- 1- Permettre aux usagers de prendre rendez-vous en ligne avant de se rendre en préfecture.
- 2- Permettre aux victimes d'une atteinte aux biens de prendre rendez-vous en ligne auprès de leur commissariat / gendarmerie
- 3- Permettre aux usagers de ne déclarer qu'une seule fois à l'administration leur changement de situation de famille
- 4- Permettre aux usagers de s'identifier auprès de leur CAF grâce à leur numéro de sécurité sociale
- 5- Pouvoir déclarer en ligne sa grossesse
- 6- Permettre aux usagers de ne déclarer une naissance qu'une seule fois à l'administration
- 7- Pouvoir prendre rendez-vous en ligne pour des consultations hospitalières
- 8- Pouvoir identifier plus facilement une pharmacie de garde en améliorant l'affichage sur les portes des officines et l'information disponible en ligne
- 9- Pouvoir élire en ligne les représentants de parents d'élèves
- 10- Faciliter l'information des parents lors de l'orientation en 3ème
- 11- Pouvoir payer par téléphone ses créances dues aux collectivités territoriales grâce à sa carte bancaire.
- 12- Permettre aux usagers de ne déclarer une perte d'emploi qu'une seule fois à l'administration
- 13- Permettre aux usagers de ne déclarer un départ à la retraite qu'une seule fois à l'administration
- 14- Pouvoir disposer d'un guide des EHPAD en ligne qui fournisse des données relatives à la qualité des soins et à la prise en charge financière
- 15- Permettre à l'utilisateur d'évaluer sur mobile le service rendu en fin de toute démarche administrative accomplie au guichet
- 16- Soutenir l'utilisation des services en ligne dans les lieux d'accueil du public via une campagne de communication et d'incitation aux guichets
- 17- Proposer une application mobile "Mon.service-public.fr" offrant à l'utilisateur en mode authentifié une liste d'échéances personnalisées et l'état d'avancement de ses démarches
- 18- Publier la carte de France des services en ligne locaux disponibles pour les usagers
- 19- Permettre à l'utilisateur de présenter à l'administration ses pièces justificatives via son mobile avec un code barre 2D (avis d'imposition, factures d'électricité et télécoms)

Pour les entreprises

- 20- Sécuriser la démarche d'inscription des usagers à la taxe spéciale sur certains véhicules routiers (TSVR, dite taxe à l'essieu) en apportant une information proactive au moment de leur déclaration pour obtenir le certificat d'immatriculation
- 21- Etendre la base de données en ligne Exp@don, au domaine végétal et dématérialiser les opérations de certification à l'exportation
- 22- Mettre en place un numéro unique pour gérer les dossiers des entreprises agricoles et des exploitants individuels
- 23- Définir et standardiser un tronc commun pour les formulaires de démarches des usagers du ministère de l'agriculture (« formulaire unique »)
- 24- Faciliter l'installation d'un système de vidéo-protection sur la voie publique ou un lieu ouvert au public par une collectivité territoriale, un établissement ou une entreprise en dématérialisant le cerfa de demande d'autorisation et en développant un télé-service associé
- 25- Permettre aux employeurs des sociétés de sécurité privée et aux centres de formation de vérifier en ligne la validité de la carte professionnelle ou de l'autorisation préalable ou provisoire de leurs salariés ou des candidats à l'emploi ou à la formation
- 26- Simplifier la demande d'autorisation ou d'agrément pour les sociétés ou dirigeants qui exercent une activité privée de sécurité en développant le télé-service permettant d'effectuer ces demandes directement en ligne

Pour les collectivités territoriales

- 27- Mettre en place un espace de dépôt des demandes de subventions en ligne dans le cadre du FEDER (fonds européen de développement économique régional)
- 28- Réunir dans une base de données accessible à tous (agents, usagers) l'ensemble des coordonnées des administrations d'un territoire)
- 29- Mise en place d'une base de données nationale agrément adoption
- 30- Simplifier l'accès à l'administration numérique pour les personnes les plus fragilisée

Nouvelles mesures pour les particuliers

1. Permettre aux usagers de prendre rendez-vous en ligne avant de se rendre en préfecture.

Chaque année, plus de 171 000 titres de séjour et 350 000 cartes grises sont demandés au ministère de l'intérieur. Chacune de ces démarches nécessite un ou plusieurs déplacements de l'utilisateur en préfecture pour y déposer son dossier. Afin de faciliter ces démarches, les préfectures volontaires proposeront dès 2012 à leurs usagers de prendre rendez-vous en ligne sur un périmètre de démarches qu'elles auront défini.

2. Permettre aux victimes d'une atteinte aux biens de prendre rendez-vous en ligne auprès de leur commissariat / gendarmerie

En 2010, 2 184 460 atteintes aux biens ont été enregistrées en France métropolitaine. Afin de simplifier la démarche de dépôt de plainte, le ministère de l'intérieur a expérimenté la pré-plainte en ligne pour les seules victimes d'une atteinte aux biens dans les départements de la Charente-Maritime et des Yvelines. La victime peut envoyer en ligne sa pré-plainte, et choisir un créneau de rendez-vous pour signer sa plainte. Compte tenu du retour d'expérience positif, la pré-plainte en ligne sera généralisée à l'ensemble du territoire à compter de 2012 en commençant par les départements du Bas-Rhin et de la Haute-Garonne.

3. Permettre aux usagers de ne déclarer qu'une seule fois à l'administration leur changement de situation de famille

Chaque année sont comptabilisés 250 000 mariages, 130 000 divorces, et 175 000 PACS. A chaque changement de situation familiale, l'utilisateur doit en informer la branche famille et les Impôts, et parfois, en fonction de sa situation, Pôle Emploi, ses caisses de retraite, l'Assurance Maladie et la Direction du Service National. Afin de simplifier la vie de l'utilisateur, l'administration étudie la suppression des demandes d'informations redondantes, les organismes publics s'organisant entre eux pour s'échanger ces informations.

4. Permettre aux usagers de s'identifier auprès de leur CAF grâce à leur numéro de sécurité sociale

A l'exception de la CAF, les usagers utilisent actuellement uniquement leur numéro de sécurité sociale lors de leurs contacts avec les principaux organismes de sécurité sociale (maladie, retraite, etc.) Lors de leurs contacts avec la CAF, les usagers utilisent également un numéro d'allocataire, qui par ailleurs lui est attribué par département. Cette utilisation d'un numéro spécifique peut sembler inutile pour les usagers. A terme, les allocataires n'auront à utiliser que leur numéro de sécurité sociale lors de leurs contacts avec la CAF.

5. Pouvoir déclarer en ligne sa grossesse

Chaque année, 800 000 femmes enceintes doivent transmettre leur déclaration de grossesse par courrier à la fois à la CPAM et à la CAF. Il est envisagé que les médecins télé-déclarent la grossesse à l'Assurance maladie à l'occasion de la visite de la femme enceinte munie de sa Carte Vitale, les usagers n'ayant plus qu'à informer la CAF et pouvant le réaliser par un service en ligne.

6. Permettre aux usagers de ne déclarer qu'une seule fois une naissance à l'administration

833 000 naissances sont comptabilisées chaque année. Chaque heureux événement doit faire l'objet d'une déclaration auprès de la mairie, mais aussi de la branche famille, des impôts, de l'Assurance Maladie, des mutuelles, et de la Direction du Service National si les parents ont moins de 25 ans. Afin de leur simplifier la vie, l'administration étudie la suppression des demandes d'informations redondantes, les organismes publics s'organisant entre eux pour s'échanger ces informations.



7. Pouvoir prendre rendez-vous en ligne pour des consultations hospitalières

Plus de 40 millions de consultations externes dans les hôpitaux publics et privés sont comptabilisées chaque année. Afin de simplifier les modalités de prise de rendez-vous tant pour les usagers que pour les services administratifs des hôpitaux, des établissements hospitaliers volontaires proposeront à leurs patients la possibilité de prendre rendez-vous en ligne pour leur consultation externe. Des expérimentations seront réalisées en 2013.

8. Pouvoir identifier plus facilement une pharmacie de garde en améliorant l'affichage sur les portes des officines et l'information disponible en ligne

Parmi les 25% de Français qui ont recherché une pharmacie de garde dans les deux dernières années, 20% ont considéré la démarche difficile (source : étude DGME 2011). Les deux premiers réflexes de ces usagers sont de consulter l'affichage sur les portes des officines puis de regarder sur internet. Afin de faciliter leurs démarches, l'administration étudie, en lien avec les syndicats de pharmaciens, des modalités d'amélioration de l'affichage sur les portes des officines et de l'information en ligne.

9. Pouvoir élire en ligne les représentants de parents d'élèves

Chaque année 14 à 16 millions de parents d'élèves votent pour leurs représentants au sein des 58 000 établissements scolaires du premier et du second degré. Compte-tenu du faible taux de participation à ces élections, le Ministère de l'Education Nationale a étudié la faisabilité du passage au vote par Internet, qu'il a expérimenté pour les élections professionnelles d'octobre 2011

10. Faciliter l'information des parents lors de l'orientation de leur enfant en classe de 3^{ème}

L'expérimentation « La Mallette des parents » menée à Versailles, facilite l'orientation des élèves en fin de 3^{ème} grâce à des outils développés par l'académie et mis à disposition des parents (DVD, simulateur d'orientation, etc.). Compte tenu d'un retour d'expérience positif, cette expérimentation sera déployée au niveau national à la rentrée 2012.

11. Pouvoir payer par téléphone ses créances dues aux collectivités territoriales grâce à sa carte bancaire.

Chaque année, 120 millions de factures sont émises par les collectivités territoriales et leurs établissements à destination de leurs usagers. Ces derniers ont la possibilité de payer leurs créances selon les cas en espèces ou en chèque, sur place ou par courrier. L'administration étudie de mettre à disposition des usagers un service de paiement par téléphone par carte bancaire.

12. Permettre aux usagers de ne déclarer une perte d'emploi qu'une seule fois à l'administration

Chaque mois, 800 000 entrées sont comptabilisées sur la liste des demandeurs d'emploi. Outre Pôle Emploi, où il doit s'inscrire, l'usager doit actuellement informer la branche famille, l'assurance maladie et les impôts de sa nouvelle situation, ainsi que divers autres organismes selon les cas. Afin de simplifier la vie de l'usager, l'administration étudie la suppression des demandes d'informations redondantes, les organismes publics s'organisant entre eux pour s'échanger ces informations.

13. Permettre aux usagers de ne déclarer un départ à la retraite qu'une seule fois à l'administration

Chaque année, plus de 900 000 personnes font valoir leurs droits à la retraite. Outre sa/ses caisse(s) de retraite, tout nouveau retraité doit informer l'assurance maladie et les impôts, et – s'il bénéficie de prestations - Pôle Emploi et la branche famille. Afin de simplifier la vie de l'usager, l'administration étudie la suppression des demandes d'informations redondantes, les organismes publics s'organisant entre eux pour s'échanger ces informations.

14. Pouvoir disposer d'un guide en ligne des maisons de retraite (de type EHPAD) qui fournisse des données relatives à la qualité des soins et à la prise en charge financière

40% des Français ayant réalisé des démarches pour la prise en charge d'un proche devenu dépendant ont trouvé difficile d'identifier les services à contacter. 87% souhaiteraient pouvoir se référer à des critères de qualité pour pouvoir s'orienter vers l'établissement de leur choix.

Afin de faciliter les démarches et décisions de ces personnes confrontées à la dépendance, un guide des Etablissements d'Hébergement pour les Personnes Agées Dépendantes sera disponible en ligne. Il contiendra pour chaque établissement plusieurs types d'information, portant à la fois sur les services délivrés, coûts moyens, modalités de prise en charge financière, nombre de places disponibles, et qualité de service.

15. Permettre à l'utilisateur d'évaluer sur mobile le service rendu en fin de toute démarche administrative accomplie au guichet

D'ici fin 2013, des questionnaires d'évaluation de la qualité du contenu et de l'ergonomie d'un site seront déployés sur les sites publics en application de la charte Internet publiée le 16 février 2012.

Néanmoins, à ce jour, peu de dispositifs permettent à l'utilisateur d'évaluer une démarche administrative qu'il vient d'accomplir au guichet. Une application sur mobile sera développée au premier semestre 2012 et déployée pour les principales démarches effectuées aux guichets d'ici la fin de l'année.

16. Soutenir l'utilisation des services en ligne dans les lieux d'accueil du public via une campagne de communication et d'incitation aux guichets

La demande d'assistance pour l'utilisation des services en ligne publics est forte : 34 % des citoyens déclarent être prêts à se rendre dans des lieux publics proches de chez eux s'ils y sont accompagnés pour utiliser un ordinateur ou Internet. A l'appui d'un partenaire administratif disposant d'un réseau de guichets physiques national, comme la CNAF ou la DGFIP, une analyse des leviers d'incitation des agents aux guichets et une campagne de communication de type « faites-le en ligne... nous vous montrons comment » sera expérimentée au second semestre 2012 pour accompagner les usagers dans l'utilisation des démarches en lignes sur les lieux physiques de délivrance du service.

17. Proposer une application mobile "Mon.service-public.fr" offrant à l'utilisateur en mode authentifié une liste d'échéances personnalisées et l'état d'avancement de ses démarches

Pour répondre au fort développement de l'équipement et de l'usage du mobile des Français, une première version de Service-public.fr adaptée à la consultation sur terminaux mobiles a été mise en ligne fin septembre 2011. D'ici fin 2012, une application mobile générique sera développée et proposée aux partenaires de l'espace personnel « mon.service-public.fr » offrant aux usagers la possibilité de disposer d'un « mémento » interactif qui les guide dans les étapes de leurs démarches ainsi qu'une liste d'échéances personnalisées.

18. Publier la carte de France des services en ligne locaux disponibles pour les usagers

Depuis plusieurs années, les guichets électroniques fleurissent au sein des services publics et privés. Or les usagers sont fortement demandeurs d'une assistance dans l'utilisation de ces guichets, puisque 34 % se déclarent prêts à s'en servir s'ils sont accompagnés. Aussi, dès 2012, après avoir identifié les services administratifs pouvant être concernés, l'Etat améliorera l'accompagnement humain vers ce type de guichet afin de familiariser les usagers avec cette nouvelle modalité de services en ligne.

19. Permettre à l'utilisateur de présenter à l'administration ses pièces justificatives via son mobile avec un code barre 2D (avis d'imposition, factures d'électricité et télécoms)

Plus de 20 millions de documents sont utilisés comme justificatifs pour les démarches administratives chaque année en France. Afin d'éviter à l'utilisateur d'imprimer son justificatif de domicile pour s'en prévaloir au guichet, une application mobile permettra en 2013 aux services administratifs de lire la pièce directement sur mobile grâce à un code barres de nouvelle génération.

Nouvelles mesures pour les entreprises

20. Sécuriser la démarche d'inscription des usagers à la taxe spéciale sur certains véhicules routiers (TSVR, dite taxe à l'essieu) en apportant une information proactive au moment de leur déclaration pour obtenir le certificat d'immatriculation

La TSVR est une taxe exigible pour 30 000 nouveaux véhicules chaque année, en fonction du poids total autorisé en charge (PTAC). Ces véhicules font l'objet d'une immatriculation puis les opérateurs se rendent auprès du bureau des douanes compétent pour faire enregistrer leur véhicule à la TSVR. Il n'existe pas de lien automatique entre ces deux opérations, d'où "l'oubli" par certains usagers du passage par le bureau des douanes. Apporter une information pro-active éviterait les omissions et permettrait de sécuriser le processus, tant pour les entreprises que pour les administrations.

21. Etendre la base de données en ligne Exp@don au domaine végétal et dématérialiser les opérations de certification à l'exportation

Chaque année, 240 000 certificats à l'exportation sont délivrés pour le secteur vétérinaire et 60 000 dans le domaine phytosanitaire. Certains modèles de certificats vétérinaires accessibles sur Exp@don peuvent être remplis en ligne et adressés par voie électronique ; en revanche, dans le secteur végétal, Exp@don ne fournit que des modèles de certificat et/ou des fiches informatives. Le développement d'un nouveau module informatique permettra «d'automatiser» la production de l'ensemble des modèles de certificats sanitaires et phytosanitaires.

22. Mettre en place un numéro unique pour gérer les dossiers des entreprises agricoles et des exploitants individuels

Une exploitation agricole a aujourd'hui plusieurs numéros (numéro PACAGE, numéro d'élevage, numéro SIRET...) qui ne permettent pas de faire le lien entre eux, y compris au sein de l'administration. Cette mesure prévoit ainsi de faciliter les démarches administratives par la possibilité d'utilisation d'un seul numéro d'identification, le numéro SIRET. Les bénéfices attendus sont nombreux : plus de clarté, diminution de la charge administrative et des risques d'erreur pour les exploitants, facilité de traitement des dossiers et possibilité de faire des liens entre différents dossiers pour les services de l'Etat.

23. Définir et standardiser un tronc commun pour les formulaires de démarches des usagers du ministère de l'agriculture (« formulaire unique »)

Lors du renseignement des formulaires, les données de base de l'entreprise agricole sont demandées à chaque fois et sous des formats différents, ce qui entraîne une charge administrative importante pour l'agriculteur.

Cette mesure vise à normaliser la première partie des formulaires destinés aux agriculteurs pour recueillir les données de base, afin de favoriser ainsi la mise en place de la version interactive de ces derniers. Elle offrira aux agriculteurs un gain de temps et plus de clarté.

24. Faciliter l'installation d'un système de vidéo-protection sur la voie publique ou un lieu ouvert au public par une collectivité territoriale, un établissement ou une entreprise en dématérialisant le formulaire Cerfa de demande d'autorisation et en développant un télé-service associé

L'installation d'un système de vidéo-protection sur la voie publique ou dans un lieu ouvert au public est subordonnée à une autorisation préalable de la préfecture via un formulaire Cerfa n° 13806*02. Après obtention de l'autorisation, le responsable du dispositif doit en déclarer la mise en service à la préfecture. De la même façon, les demandes de modification ou de renouvellement doivent également utiliser le formulaire Cerfa n° 13806*02.

L'objet de cette mesure est de simplifier les démarches des entreprises et des collectivités et de réduire les délais en proposant une dématérialisation du formulaire Cerfa n° 13806*02 et en développant les téléservices permettant d'effectuer en ligne une demande d'autorisation, une demande de modification ou une demande de renouvellement d'un système dont l'autorisation est prescrite. Le téléservice permet également la déclaration de mise en service.

25. Permettre aux employeurs des sociétés de sécurité privée et aux centres de formation de vérifier en ligne la validité de la carte professionnelle ou de l'autorisation préalable ou provisoire de leurs salariés ou des candidats à l'emploi ou à la formation

Lorsqu'un employeur envisage de recruter un candidat, ou pendant la durée du contrat, il a la responsabilité de contrôler si le candidat est titulaire d'un numéro de carte professionnelle, en cours de validité, du (des) type(s) d'activité pouvant être exercée ainsi que du numéro de chaque chien autorisé (agents cynophiles exclusivement).

Au sein d'une profession se caractérisant par un turn-over important, impliquant de fait des vérifications fréquentes, le téléservice permettra aux employeurs ou aux organismes de formation de vérifier la validité de la carte professionnelle (téléservice Téléc@rtepro) avec comme avantages un accès direct à l'information 24h/24 et la possibilité d'imprimer la fiche concernant le salarié.

26. Simplifier la demande d'autorisation ou d'agrément pour les sociétés ou dirigeants qui exercent une activité privée de sécurité en développant le télé-service permettant d'effectuer ces demandes directement en ligne

Actuellement, une société qui souhaite exercer une activité privée de sécurité dépose autant de dossiers qu'elle compte d'établissements. Chaque dossier comprend la demande d'autorisation d'exercer de l'entreprise et autant de demandes d'agrément que de dirigeant(s) / gérant(s) et associé(s). Un accusé de réception constatant le bon accomplissement de cette formalité est délivré par le préfet. Les demandes sont ensuite transmises au CNAPS qui les instruit et prend les décisions définitives d'autorisation d'exercer et d'agrément.

Cette mesure vise à développer le télé-service permettant d'effectuer les demandes d'autorisation et d'agrément directement en ligne avec comme bénéfice pour les entreprises une plus grande rapidité dans la procédure.

Nouvelles mesures pour les collectivités

27. Mettre en place un espace de dépôt des demandes de subventions en ligne dans le cadre du FEDER (fonds européen de développement économique régional)

Le programme de financement du FEDER représente 14 milliards € pour la session 2007-2013. Avec une volumétrie de 25 000 dossiers de demandes annuels, la charge pour les services instructeurs comme pour les porteurs de projets demeure importante. A cela s'ajoute une information diffuse et une multiplicité des acteurs.

La simplification de cette procédure est donc devenue une priorité pour la Commission européenne qui souhaite alléger la charge administrative pour les bénéficiaires, comme pour le Gouvernement qui souhaite pour sa part simplifier les règles de mise en œuvre des fonds européens. Un portail dématérialisé de dépôt de demande de concours financiers sera mis en place pour la prochaine génération de fonds structurels à partir de 2014. Les études de faisabilité sont en cours par la DATAR avec l'appui de la DGME.

28. Réunir dans une base de données accessible à tous (agents, usagers) l'ensemble des coordonnées des administrations d'un territoire

La réforme de l'administration territoriale de l'Etat menée dans le cadre de Révision Générale des Politiques Publiques a entraîné une profonde réorganisation des services à l'échelle régionale et départementale. Avec la création de nouveaux partenaires pour les collectivités et les usagers, la lisibilité de la nouvelle

organisation territoriale de l'État a été quelque peu affectée.

L'objectif de cette mesure est donc de simplifier la recherche des services et de leurs missions par la mise en œuvre d'une base de données accessible à tous.

29. Mise en place d'une base de données nationale agrément adoption

La procédure d'adoption d'un enfant, français ou étranger, est une procédure longue dont la première étape est constituée par une demande d'agrément auprès du Conseil Général. Au-delà de la démarche administrative, l'agrément démontre la capacité des candidats à s'identifier comme parents et prépare le foyer à l'arrivée d'un enfant.

En 2010, près de 25 000 agréments étaient en cours de validité et l'on compte près de 9 000 nouvelles demandes chaque année.

Afin de garantir le suivi et de permettre une gestion plus réactive des agréments, il a donc été décidé de mettre en œuvre une base de données nationale des agréments.

Cette base permettra également d'améliorer la connaissance des profils des candidats à l'adoption et d'améliorer les temps d'instruction de chaque dossier.

30. Simplifier l'accès à l'e-administration pour les personnes les plus fragilisées

Plus de 100 000 personnes sont sans domicile fixe. L'un des facteurs clés de réussite de leur parcours de réinsertion est la possibilité de mener des démarches administratives. Pour cela leurs pièces d'identité et documents administratifs sont indispensables. Afin de pallier à la perte, au vol ou à la détérioration de ces documents, une expérimentation sera menée pour étudier les propositions techniques de mise en place d'un espace confidentiel dans mon.service-public.fr. Le lien entre ente eux et l'administration est établi par les centres d'accueil et d'hébergement, en partenariat avec d'autres associations.



2 - Bilan de la mise en œuvre des 70 mesures engagées par les quatre premières vagues du programme « 100 simplifications »

Ces mesures engagées produisent déjà des résultats tangibles pour les usagers ¹

Mesure à destination des particuliers

1- Améliorer le traitement des réclamations

- Ce projet, mené à l'échelle nationale, vise à améliorer la gestion des réclamations déposées par les usagers auprès des services publics, en optimisant leur collecte et leur traitement par l'administration. Il consiste également à faire de la gestion des réclamations un véritable outil d'écoute des usagers et d'amélioration de la qualité du service rendu.

- La quasi-totalité des organismes sociaux et des ministères, représentant 80% des réclamations déposées auprès de l'administration française, a mis en place un dispositif amélioré de traitement des réclamations, ce qui a déjà permis de réduire significativement les délais de réponse aux réclamations (de 25 à 50%) des usagers.

Par ailleurs, un service en ligne offrant un canal complémentaire de dépôt des réclamations sur mon.service-public.fr a été lancé le 12 juillet 2011. 6 services de l'Etat et organismes sont déjà accessibles depuis ce service : la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, le Ministère de l'Intérieur (réseau préfectoral), le Ministère de l'Éducation Nationale, le Ministère de la Justice, les Douanes et La Caisse Nationale d'Allocations Familiales. Plus de 1300 réclamations ont été déposées en 6 mois.

2- Permettre aux citoyens de demander en ligne leur inscription sur les listes électorales

- La mesure consiste à permettre aux citoyens de demander leur inscription sur les listes électorales par voie électronique.

- La démarche en ligne de demandes d'inscription sur les listes électorales a permis en 2011 à 236 000 français d'éviter un déplacement en mairie pour s'inscrire sur les listes électorales. A Paris, 1 demande sur 4 d'inscription s'est faite en ligne, via mon.service-public.fr. Aujourd'hui 35% de la population a accès à ce service. 2710 communes sont raccordées, dont 75% des villes de plus de 100 000 habitants.

3- Permettre aux jeunes âgés de 16 ans de réaliser par Internet les démarches liées au recensement


- Toute personne de nationalité française doit, entre la date de ses 16 ans et la fin du troisième mois qui suit, se faire recenser. La simplification proposée consiste à permettre aux jeunes concernés d'effectuer cette démarche sur internet, via mon.service-public.fr, sans avoir à se déplacer.


- Un jeune sur trois a désormais accès à ce service. Plus de 3 000 recensements ont été effectués en ligne en 2011.


4- Informer simultanément plusieurs administrations d'un changement de coordonnées (bancaires, courriel, numéros de téléphone et adresse postale)

¹ Les mesures sont évaluées de la manière suivante :

- la mesure est en cours de cadrage 

- la mesure est entrée en phase d'expérimentation 

- la mesure est en cours de déploiement 

- la mesure est terminée 

- Il est aujourd'hui possible à tout citoyen de réaliser en ligne sur [Mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr), l'information simultanée des principaux services publics d'un changement de coordonnées.
- Accessible depuis mon.service-public.fr, ce service en ligne permettant de déclarer aux principaux organismes publics et privés en une seule démarche jusqu'à 4 changements de coordonnées (adresse postale, téléphone fixe, téléphone portable et adresse électronique) a été utilisé par 750 000 usagers en 2011. Deux nouveaux partenaires ont rejoint dernièrement ce service en ligne : la Caisse nationale militaire de sécurité sociale et l'Agence nationale des titres sécurisés. L'année 2012, au-delà de la mise en service d'une nouvelle version, permettra de réfléchir à l'intégration du changement de coordonnées bancaires ainsi qu'à la mise en place d'un partenariat avec les communes.



5- Effectuer en une seule fois la déclaration de perte et la demande de remplacement des papiers perdus

- A la suite de la perte de ses papiers, l'utilisateur peut, depuis un an, commencer en ligne les déclarations et le remplissage des formulaires relatifs aux démarches de remplacement des titres perdus, grâce à une télédémarche accessible sur mon.service-public.fr.
- Ce téléservice permet d'initier en ligne les formalités liées à la perte et au renouvellement de 4 titres - carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation d'un véhicule. Une nouvelle version permettant une transmission directe de données pour le passeport ainsi que le paiement en ligne sera déployée en deux phases, au printemps et à l'automne 2012.



6- Permettre l'utilisation des factures électroniques comme justificatif de domicile grâce à l'insertion d'un code barre 2D

- Afin d'augmenter la confiance entre l'utilisateur et les administrations et de lutter contre l'usurpation d'identité, le chantier lancé par la DGME a pour but de rendre infalsifiables les factures émises par des entreprises et servant de justificatif pour l'administration. Un code barre 2D est apposé sur chaque facture ; ce code comprend une signature électronique. Il est donc infalsifiable et correspond aux données figurant sur la facture émise, permettant ainsi de la sécuriser.
- La conception du dispositif a été lancée en 2010 et la conception en cours a été partagée avec plus de 10 partenaires publics et privés (banques, opérateurs de services, ministère de l'intérieur...). L'objectif est que, d'ici le mois de juin 2012, une convention soit signée entre les différentes parties prenantes du projet, qu'au moins une entreprise diffuse des factures comprenant un code barre 2D et qu'au moins une administration soit en mesure de lire ces codes et de les intégrer à son processus de validation. En 2013, deux opérateurs se sont engagés à généraliser leur facture sécurisée avec ce nouveau procédé. L'agence nationale des titres sécurisés s'est engagée à développer l'automatisation de la lecture du code barre dans l'application gérant les demandes de passeport pour l'été 2012.



7- Permettre aux usagers de suivre sur internet le traitement de leurs plaintes

- Le projet vise à proposer un service en ligne de suivi de l'avancement d'un dossier suite à une plainte déposée au commissariat ou en gendarmerie. Dans un premier temps, il s'agit de tester auprès des justiciables l'opportunité du service afin de préciser les conditions et modalités de sa mise en œuvre.



8- Lors d'un décès, décharger le proche des démarches d'information des organismes

- A la suite d'un décès (environ 550 000 / an en France), les démarches à effectuer par les proches sont nombreuses. L'objectif de la mesure consiste à mieux guider les proches dans ces démarches et à simplifier celles qui concernent les organismes de protection sociale (OPS).
- Depuis le 6 juillet 2011, un guide en ligne, disponible sur <http://guide-du-deces.modernisation.gouv.fr>, offre un service personnalisé d'orientation sur les démarches à réaliser en cas de décès d'un proche. Les indications fournies par le guide sont adaptées à la situation matrimoniale et professionnelle du défunt ainsi qu'à son âge. Depuis le lancement de ce service, plus de 40 000 personnes l'ont utilisé. Par ailleurs, un service en ligne sera disponible sur le portail mon.service-public.fr à l'été 2012

pour permettre aux usagers de savoir quels sont les OPS déjà informés du décès. Le service concernera d'abord les principaux OPS, puis aura vocation à s'étendre progressivement à l'ensemble de ces organismes.

9- Préenseigner les déclarations de revenus en y intégrant les informations liées au décès

- La mesure consiste à alléger les formalités à réaliser par les ayants-droits auprès des services fiscaux à la suite du décès d'un proche. Les ayants-droits ont l'obligation de déposer auprès des services fiscaux, dans un délai de 6 mois, une déclaration de revenus provisoire et, l'année suivant le décès, une déclaration de revenus intégrant l'indication relative au décès.
- Ces formalités ont été allégées depuis l'année 2011 : d'une part, l'obligation de déposer une déclaration provisoire a été supprimée ; d'autre part, la déclaration à effectuer dans l'année suivant le décès est désormais facilitée par l'envoi de déclarations pré-identifiées réalisées par les services fiscaux et tenant déjà compte de l'indication du décès – 470 000 déclarations pré-remplies ont été ainsi adressées en 2011.

10- Dispenser l'héritier direct de fournir, suite à un décès, un certificat d'hérédité ou un acte de notoriété pour la réalisation des démarches les plus courantes

- Suite au décès d'un proche (550 000 décès par an), l'héritier en filiation directe doit effectuer des démarches, dont certaines nécessitent qu'il justifie de sa qualité d'héritier par la production d'un certificat d'hérédité ou d'un acte de notoriété. La simplification proposée consiste à remplacer le certificat d'hérédité par un acte d'état civil.
- Le dispositif juridique permettant cette réforme est en cours d'élaboration.

11- Permettre de payer en ligne ses frais de santé

- Il s'agit de permettre aux usagers de payer en ligne leurs factures hospitalières des soins externes. Après une expérimentation sur 2 établissements de santé (Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse, Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse), il s'agit désormais de définir les conditions et modalités d'une généralisation du service au niveau national.
- A ce jour, le paiement en ligne est possible au Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse (153 000 dossiers concernés) et à l'hôpital des enfants de Toulouse (86 000 dossiers concernés)

12- Permettre de consulter et de télécharger ses attestations de paiement et de suivre en ligne le paiement de ses indemnités journalières

- La mesure de simplification visait à étendre les services en ligne disponibles sur l'espace personnel de santé en ligne de ameli.fr, afin de faire gagner du temps aux usagers et d'alléger la tâche des services administratifs de l'assurance maladie.
- Les 7,3 millions d'assurés disposant d'un compte ameli.fr peuvent désormais non seulement suivre l'état d'avancement du paiement de leurs indemnités journalières mais aussi télécharger et imprimer eux-mêmes l'attestation de paiement de ces dernières.

13- Simplifier l'ouverture et le renouvellement des droits pour les personnes handicapées

- Pour les personnes handicapées concernées par une allocation ou la reconnaissance d'un autre droit lié à leur situation, les délais de traitement des demandes sont parfois très longs et recouvrent d'importantes disparités. De surcroît, ces délais conduisent de nombreux usagers à contacter les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) afin d'obtenir des informations sur l'avancée de leur demande. La mesure devra permettre d'élaborer et de diffuser un guide de bonnes pratiques, à partir de projets mis en place localement pour la dématérialisation des démarches d'accès aux droits faites par les usagers des MDPH. Ce travail permettra d'atteindre 2 objectifs : améliorer les réponses aux demandes d'information (qualité et délai de réponse aux demandes d'information, notamment par téléphone) et optimiser le traitement des demandes d'accès au droit.
- Grâce à ce guide, 20 MDPH devraient avoir lancé un projet de simplification et 5 devraient avoir mis en place un dispositif cible avant la fin de l'année.

14- Simplifier les changements de régime santé des étudiants et des jeunes professionnels

- La mesure a pour but de faciliter les mutations entre régimes d'assurance maladie ou entre gestionnaires au moment de l'entrée dans la vie étudiante puis à l'entrée dans la vie professionnelle. Le projet lancé permettra de simplifier les démarches jugées complexes de changement de régime ou de gestionnaire, notamment à travers la fluidification des transferts de dossiers.
- La CNAMTS s'engage dans des travaux sur ce sujet avec les mutuelles étudiantes qui gèrent l'assurance maladie par délégation.

15- Permettre aux parents d'inscrire en ligne leur nouveau-né sur leur carte vitale

- Le projet a pour objectif de simplifier une démarche incombant aux parents auprès de leur caisse d'assurance maladie lors de la naissance d'un enfant (800 000 naissances par an). Il consiste à mettre en place un téléservice : la demande de rattachement, qui permettra aux parents de se faire rembourser les frais des soins engagés pour leur enfant.
- Le téléservice est en cours de définition et de développement par la CNAMTS.

16- Permettre la demande en ligne d'aide au logement

- La mesure a pour objectif de dématérialiser la démarche de demande d'aide au logement, jugée chronophage par les usagers. Elle consiste à mettre en place une téléprocédure au sein du site www.caf.fr et à dématérialiser autant qu'il est possible l'envoi des pièces justificatives nécessaires à l'administration.
- Une nouvelle version du site www.caf.fr, intégrant la demande en ligne d'aide au logement, est en cours d'expérimentation dans un département-pilote. Elle sera progressivement déployée sur l'ensemble du territoire dans le courant de l'année 2012. Parallèlement, les conditions permettant la dématérialisation des pièces justificatives se mettent en place. A compter de l'automne 2012, une première étape rendra possible la transmission en ligne de ces documents pour les allocataires déjà connus de leur CAF.

17- Informer en ligne en une seule fois les organismes publics de la reprise d'un emploi

- Cette mesure vise à simplifier le parcours administratif des personnes qui ont retrouvé un emploi à l'issue d'une période de chômage.
- La mise en place d'un service en ligne demande des délais importants, du fait de l'environnement technique et réglementaire dans lequel il doit être installé. C'est pourquoi, dans l'intervalle, l'information disponible sur le site www.service-public.fr a été complétée. La rubrique « Je cherche un emploi » a été enrichie d'indications pratiques sous le titre « En cas de reprise d'activité ». Les personnes concernées disposent donc désormais d'une vision complète des démarches qu'elles doivent accomplir dans cette situation.

18- Renforcer l'accompagnement au retour à l'emploi par la création d'un simulateur des aides auxquelles l'usager peut prétendre

- Le projet vise à clarifier le paysage des aides (aides financières, mesures d'accompagnement, aides au développement des compétences, aides à la mobilité, autres aides) offertes, au-delà de Pôle Emploi, par différents organismes (CNAF, CNAMTS, CNAV, GRETA, AGEFIPH, CCI, APEC, ...) pour favoriser le retour d'un chômeur à l'emploi. Il doit aboutir à la création d'un outil de simulation permettant dans un premier temps au conseiller Pôle Emploi et des autres organismes partenaires, puis aux demandeurs d'emploi et aux entreprises de disposer d'une vision synthétique des aides disponibles en fonction du profil du demandeur.

19- Améliorer l'information, l'orientation et le conseil des candidats à une validation des acquis d'expérience (VAE) via le site vae.gouv.fr

- La mesure a pour objectif de simplifier le parcours des 75 000 candidats qui s'inscrivent chaque année dans une démarche de validation des acquis de l'expérience. Pour les guider dans leurs choix face à plus de 8 000 certifications professionnelles différentes, un service en ligne sera

mis à leur disposition dans le courant de l'année 2012.

- La refonte du site vae.gouv.fr, dont les travaux vont commencer en mars, devrait permettre d'améliorer le service rendu aux candidats sur l'année 2012.

20- Créer un guichet internet unique à destination des particuliers employant un salarié (garde d'enfants, ménage, aide aux personnes dépendantes)

- Le projet consiste à aider dans leurs démarches les trois millions de particuliers et les deux millions de salariés qui interagissent dans le domaine des services à la personne, essentiellement à domicile (garde d'enfants, ménage, aide aux personnes dépendantes). Employeurs et salariés trouveront à l'horizon 2013 les informations (éléments juridiques, pratiques, aides existantes, ...), guides (bourse d'emplois, formations, ...), démarches et outils de simulation dont ils ont besoin sur un nouveau guichet en ligne qui leur sera dédié.

- Les travaux préliminaires au développement du nouveau site se poursuivent. Une maquette à usage interne au projet sera développée à partir de l'été 2012. Elle permettra à un panel d'utilisateurs de valider le projet de guichet en ligne qui sera proposé par les administrations concernées en 2013.

21 - Faciliter les départs à la retraite des usagers par une information personnalisée, des outils de simulation et une démarche accessibles en ligne

- La mesure vise à simplifier les démarches liées au passage à la retraite, jugées complexes par de nombreux usagers. Elle permettra à l'assuré d'accéder en ligne à ses données personnelles et de procéder, en une seule fois, et en un seul dossier, à sa demande de liquidation de retraite, par courriel ou par courrier, en incluant les régimes de base et les régimes de retraite complémentaire.

- Ces actions de simplification, étroitement liées à l'application de la récente loi sur la réforme des retraites, sont en cours de déploiement.

22- Faciliter le renouvellement de l'aide au maintien à domicile des retraités du régime général

- 360 000 retraités bénéficient en France de l'action sociale grâce à la caisse de retraite. 45% d'entre eux jugent complexes les démarches liées à la demande d'aide au maintien à domicile. Chaque année, deux tiers d'entre eux effectuent une demande de renouvellement de leurs droits, en renseignant un formulaire dédié et en joignant une copie de leur avis d'imposition. Cette mesure vise à supprimer la réalisation d'un dossier administratif par le demandeur : grâce à un échange de données entre la DGFIP et la CNAV, la CNAV pourra déterminer directement si les conditions de revenus sont bien respectées pour renouveler l'aide. Seule l'étape d'évaluation médicale du dossier sera désormais nécessaire.

- L'échange de données sera réalisé dès 2012, pour une mise en place de la nouvelle procédure en janvier 2013.

23- Offrir un service en ligne d'information et de conseil en matière d'orientation (scolaire)

- Le projet, lancé fin 2011, consiste à mettre en place un service dématérialisé, comme point d'entrée unique pour un premier niveau d'information et de conseil destiné à tous les publics (élèves, étudiants, actifs, demandeurs d'emploi...). Le site internet (<http://www.orientation-pour-tous.fr>) est accessible depuis décembre 2011 et s'articule avec le service de réponse téléphonique (0811 70 3939) qui est ouvert sur toute la France, y compris l'outre-mer. A terme, ce site internet proposera des outils plus personnalisés et a vocation à gagner en référencement et en notoriété pour devenir le site de référence en matière d'orientation.

- La première version du service sera progressivement enrichie tout au long de l'année 2012 grâce à des partenariats avec tous les fournisseurs de contenus nationaux et locaux.

24- Simplifier les procédures liées au changement d'école suite à un déménagement

- A terme, les parents d'élèves du 1^{er} degré ayant changé d'école en cours d'année n'auront plus à demander de certificat de radiation.

- La mesure est en cours d'étude de faisabilité.

25- Supprimer les redondances de pièces justificatives lors de l'inscription scolaire

- A terme, les usagers procédant à une inscription dans les écoles du 1^{er} degré en présentant le certificat d'inscription obtenu à la mairie seront dispensés de produire le livret de famille et un justificatif de domicile.

- La mesure est en cours d'étude de faisabilité.

26- Dématérialiser la demande de bourse et de logement universitaire

- Le projet consiste à simplifier la demande de bourse et de logement universitaire, qui concerne près d'un million d'étudiants chaque année. Les échanges en ligne vont remplacer l'envoi postal annuel des pièces et permettront le suivi par l'étudiant de l'avancement du traitement de son dossier.

- La mesure est en cours de finalisation avec une première application pour les dossiers de renouvellement uniquement (650 000 dossiers/an) au printemps 2012, période de l'envoi des demandes. De plus, qu'il s'agisse d'une première demande ou d'un renouvellement, les étudiants n'auront plus à envoyer leur certificat de scolarité au CROUS.

27- Dématérialiser la procédure de changement de titulaire d'un véhicule suite à une cession entre particuliers

- Au cours du premier semestre 2012, la déclaration en ligne de la cession d'un véhicule par le cédant sera possible, grâce à la création d'un téléservice.

- A partir de la mi-avril 2012, le vendeur d'un véhicule pourra effectuer la déclaration de cession de son véhicule sur le site mon service public.fr après avoir renseigné le formulaire en ligne. Plusieurs contrôles de cohérence seront effectués directement dans le système d'immatriculation des véhicules (SIV) afin de vérifier la situation administrative du véhicule au moment de la cession. L'authentification de l'identité du cédant se fera notamment par le renseignement d'un code confidentiel délivré par le SIV.

28- Garantir au cédant d'un véhicule de ne plus recevoir les amendes contractées par l'acquéreur

- La mesure visait à apporter une solution à l'insécurité juridique qui pesait sur les personnes vendant leur véhicule. En effet, il s'écoule toujours un délai entre le moment où un véhicule est déclaré vendu et celui où le nouveau propriétaire se fait connaître de la préfecture. Dans l'intervalle, le paiement des amendes dues par le nouveau propriétaire continuait à être demandé au vendeur, en application du code de la route (qui disposait que la personne redevable pécuniairement de l'amende était le titulaire du certificat d'immatriculation, tant que le nouvel acquéreur n'avait pas effectué le changement de titulaire en préfecture).

- Depuis la fin du mois de mars 2011, une modification apportée au système informatique d'immatriculation des véhicules permet désormais d'envoyer les amendes au nouvel acquéreur du véhicule dès l'enregistrement de la cession. En outre, le code de la route a été modifié au mois de décembre 2011 pour faire explicitement peser la responsabilité des infractions sur l'acquéreur du véhicule.

29- Permettre aux usagers voulant construire un ouvrage de moins de 40m² de bénéficier d'une procédure simplifiée

- Jusqu'en 2011, une procédure simplifiée (la déclaration préalable de travaux), ne nécessitant pas le recours à un permis de construire, était applicable pour la construction (ou l'extension) d'un ouvrage d'une surface inférieure ou égale à 20 m². L'objectif de la mesure de simplification consistait à augmenter de 20 à 40 m² le seuil de recours au permis de construire pour des travaux

sur constructions existantes dans les zones urbaines des communes dotées d'un plan local d'urbanisme.

- Cette augmentation du seuil de 20m² à 40 m² est entrée en vigueur au 1er janvier 2012 (décret publié le 7 décembre 2011). Cette mesure pourrait concerner de l'ordre de 50 000 projets par an.

Mesure à destination des entreprises

30- Proposer aux TPE/PME un compte en ligne personnalisé permettant d'effectuer l'ensemble de leurs démarches administratives

- Ce projet consiste à mettre en place un espace personnalisé permettant aux entreprises de réaliser leurs démarches administratives en ligne, sur le modèle de mon.service-public.fr accessible pour les particuliers depuis le début de l'année 2009.

- En novembre 2010, « Votre Compte Pro » a été ouvert et permet de faciliter les démarches administratives des 2,7 millions de TPE-PME françaises. Il couvre actuellement un premier éventail de services permettant de réaliser 18 démarches en ligne et d'accéder à des formulaires en ligne préremplissables et à de l'information légale et administrative.

Pour créer son compte, une entreprise doit se connecter à <https://comptepro.service-public.fr/>

31- Donner une seule fois à l'administration les informations de base sur l'activité de l'entreprise

- La simplification proposée consiste à alléger les obligations déclaratives des entreprises, en supprimant les redondances dans les informations demandées par l'administration.

- Une première formalité, concernant la déclaration fiscale relative à la participation des employeurs à l'effort de construction (dispositif couramment appelé « action logement » ou « 1% logement ») va être allégée au premier semestre 2012, grâce à une évolution de la législation.

A partir de 2013, une armoire numérique sécurisée, espace virtuel et unique, permettra aux entreprises de stocker un large nombre de données nécessaires pour l'instruction d'une demande ou le traitement d'une déclaration. Une première étape consistera à réduire le nombre d'informations sollicitées par l'administration auprès des entreprises.

32- Permettre aux entreprises retenues dans le cadre d'un marché public d'obtenir une attestation fiscale dématérialisée

- Ce projet avait pour objectif de permettre aux entreprises candidates à un marché public d'obtenir immédiatement et sans avoir à se déplacer l'attestation fiscale qui permet de justifier de la régularité de leur situation fiscale (déclaration et paiement des impôts professionnels).

- Ce projet est terminé : depuis fin 2009, les entreprises peuvent télécharger ces attestations sur leur compte fiscal sur le site impots.gouv.fr.

Cette offre de service en ligne connaît un succès grandissant depuis sa mise en place. Ainsi, en 2011, près de 148 000 attestations fiscales dématérialisées ont été délivrées (contre 57 000 en 2010), dont la moitié a été retirée directement en ligne par les usagers professionnels, les autres étant délivrées par les services fiscaux.

33- Créer un guide interactif des déclarations sociales

- Ce projet consiste à mettre en ligne un guide des déclarations sociales présentant de manière exhaustive la réglementation applicable, les déclarations à effectuer, le détail des démarches nécessaires et les échéances à respecter par les employeurs.

- Ce guide sera disponible sur le site <http://pme.service-public.fr/> à compter du mois d'avril 2012.

34- Regrouper toutes les déclarations sociales des entreprises en une déclaration unique dématérialisée avec la mise en place d'une déclaration sociale nominative (DSN)

- Le projet consiste à alléger la charge administrative des entreprises, en permettant la transmission dématérialisée des données sociales des salariés pour satisfaire à plusieurs obligations déclaratives, actuellement distinctes. Ce chantier sera accompagné de travaux de rationalisation des données sociales.
- La proposition de loi WARSMANN prévoit qu'à compter du 1er janvier 2013, les entreprises volontaires pourront effectuer des DSN ; cela permettra de les dispenser de la transmission des attestations de salaires pour les indemnités journalières, des attestations employeur pour l'assurance chômage et de la déclaration mensuelle obligatoire sur les mouvements de main d'œuvre. La généralisation de la DSN, qui se substituera à la quasi-totalité des déclarations sociales, est prévue à compter de 2016.

35- Dématérialiser la collecte de la déclaration mensuelle obligatoire sur les mouvements de main-d'œuvre (DMMO)

- La mesure a pour objectif d'éviter aux entreprises une obligation d'information particulièrement lourde. Elle consiste à rendre possible la transmission dématérialisée des données demandées tous les mois par l'administration.
- La DMMO étant une déclaration du domaine social, il est envisagé de dispenser de cette formalité à partir de 2013 les employeurs qui effectueront une déclaration sociale nominative (DSN). Ceci conduira de facto à la dématérialisation complète de la DMMO en 2016, dans le cadre de la DSN.

36- Créer un service en ligne de référence des aides disponibles à la création d'entreprises

- Le projet consiste à faciliter l'accès aux aides à la création d'entreprises grâce à la mise en place d'une base de données unique présentant les aides existantes et les réseaux d'accompagnement à la création d'entreprises.
- Un dispositif d'accompagnement aux créateurs d'entreprises, reposant sur un service en ligne, est en cours de conception : après une période d'expérimentation, ce dispositif sera opérationnel en 2013 et permettra notamment d'aider les créateurs d'entreprise dans la définition de leur projet et de les orienter vers les aides disponibles.

37- Simplifier la vie de l'entrepreneur, de la création au premier mois d'exercice de son activité

- Ce projet consiste à simplifier les formalités liées à la création d'une entreprise, en offrant la possibilité de les réaliser en ligne.
 - Pour les entreprises non soumises à une autorisation préalable d'exercer (soit 40% des entreprises), les formalités liées à la création sont dématérialisées depuis Janvier 2010, via le portail www.guichet-entreprises.fr.
- Pour les autres entreprises, exerçant une activité réglementée, la dématérialisation des formalités est progressive et s'échelonne jusque fin 2013. Celles exerçant dans quarante domaines d'activité (11% des entreprises créées en 2011) bénéficient déjà à ce jour d'une procédure dématérialisée.

38- Supprimer le double enregistrement des statuts lors de la création d'une société

- Le projet consiste à alléger pour une société, au moment de sa création, la double formalité consistant à déposer ses statuts auprès du greffe du tribunal de commerce puis à les faire enregistrer auprès des services des impôts, en la remplaçant par une seule démarche à effectuer auprès du greffe.
- Une convention entre le ministère de la Justice et l'administration fiscale est en cours de préparation et permettra d'ici début 2013 une transmission directe d'information par les greffes aux services fiscaux, allégeant ainsi cette formalité pour les créateurs d'entreprises, qui n'auront plus qu'à déposer leurs statuts auprès des greffes.

39- Offrir un dossier plus simple et une procédure en ligne pour effectuer le transfert du siège social d'une entreprise

- La simplification proposée consiste à faciliter les démarches des entreprises liées au transfert de leur siège social, en leur proposant un service en ligne. Chaque année, 250 000 transferts de siège social sont réalisés. Ils nécessitent une modification des statuts de la société et doivent faire l'objet d'une publicité, notamment auprès des journaux d'annonces légales.
- Le service en ligne de transfert du siège social d'une entreprise (250 000 transferts par an) ainsi que 17 autres démarches de modifications de statuts sont accessibles via Votre Compte Pro depuis octobre 2010 et sont disponibles pour les entreprises inscrites au Registre du commerce et des sociétés et pour les professions libérales, soit 80% des entreprises ayant leur siège social en France. D'ici mi-2012, la déclaration en ligne du transfert de siège social sera testée avec 4 journaux d'annonces légales.

40- Créer un support d'aide à la décision pour les entreprises en phase de recrutement

- La mesure vise à permettre aux entreprises de connaître à l'avance l'impact financier total d'une embauche. En effet, le calcul du coût complet d'un recrutement dépend d'une pluralité de critères provenant de sources multiples. Il est donc jugé complexe par la majorité des entreprises.
- Des travaux de cadrage et de faisabilité sont actuellement en cours.

41- Améliorer la lisibilité et la cohérence lors du franchissement des seuils de salariés

- La simplification proposée consiste, d'une part, à améliorer l'information des entreprises sur les conséquences d'un franchissement de seuil de salariés grâce à la mise en place d'un service en ligne regroupant l'ensemble des informations utiles et proposant un simulateur permettant d'évaluer l'impact du franchissement. Elle consiste, d'autre part, à atténuer les conséquences financières d'un franchissement de seuils pour les entreprises concernées et à simplifier la réglementation existante en homogénéisant la définition des seuils.
- Le service en ligne et le simulateur sont en cours de conception. Les dispositions de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008, qui prévoyaient un dispositif de neutralisation du franchissement des seuils de 10 et 20 salariés pour les années 2008 à 2010, ont été reconduites en 2011 et 2012. Enfin, un projet d'harmonisation des seuils tant dans leur formulation que dans leur définition (report de seuil de 9 employés quand il existe à 10 et celui de 19 à 20) a été élaboré et est entré en vigueur début 2012.

42- Simplifier la déclaration préalable à l'embauche et permettre sa réalisation par smartphone

- Le projet consistait d'une part, à simplifier la déclaration préalable à l'embauche (DPAE) destinée aux organismes sociaux et d'autre part, à diversifier les canaux de transmission existants (formulaire papier, internet et échanges de données informatisées) en offrant la possibilité de transmettre cette déclaration par smartphone.
- Le nombre d'informations à renseigner dans la DPAE par l'employeur a été considérablement réduit depuis août 2011 pour faciliter la saisie de la déclaration. Quant au service sur smartphone, il est en cours de développement et sera opérationnel au cours du 2ème semestre 2012.

43- Améliorer la lisibilité du bulletin de salaire

- Le projet vise à simplifier la présentation du bulletin de salaire en réduisant le nombre de lignes par regroupement de certaines d'entre elles et en modifiant certains intitulés.
- Des travaux sont en cours avec des éditeurs de logiciels de paie, qui permettront de proposer une présentation simplifiée du bulletin de salaire.

44- Proposer un simulateur permettant de calculer le montant de la réduction de charge sur les bas salaires dite « réduction Fillon »

- Cette mesure visait à faciliter le calcul des allègements de charges sur les bas salaires, afin d'offrir aux employeurs une vision claire de l'avantage attendu.

- Dès février 2011, l'ACOSS a proposé un simulateur permettant aux employeurs d'évaluer les allègements généraux de cotisations patronales sur les bas salaires, dits « réduction Fillon ». Le simulateur est utilisé près de 80 000 fois par mois. De plus, l'obligation de conserver un récapitulatif mensuel a été supprimée depuis le 1er janvier 2011.

45- Améliorer le service aux employeurs dans le cadre de l'utilisation du titre emploi service entreprise (TESE)

46- Améliorer le service en ligne du Titre Emploi Service Entreprise (TESE)

- Le projet consiste à faciliter le recours par les employeurs au titre emploi service entreprise (TESE). Ce dispositif, en vigueur depuis 2009, allège les formalités liées à l'embauche et à l'emploi de salariés. Il doit à présent franchir un seuil qualitatif, grâce à un accès plus clair et plus simple, ainsi que par l'amélioration de l'information dispensée aux employeurs.

- Dès juillet 2012, les employeurs disposeront d'un service en ligne TESE optimisé et plus lisible, offrant notamment une information plus claire sur les services offerts, des bulles d'aide au remplissage des écrans et des liens vers des sites complémentaires.

47- Simplifier le processus de recrutement d'un apprenti

- Le projet consistait à mettre en place un portail de l'alternance permettant de mieux informer jeunes et entreprises sur les dispositifs de formation en alternance et de simplifier les démarches administratives liées au recrutement (587 000 contrats d'alternance signés en 2010).

- Le portail alternance.emploi.gouv.fr a été lancé à la mi-octobre 2011. Il est désormais également disponible en version mobile sur téléphone et en application sur l'Apple Store et Android Market.

A travers ce portail, les recruteurs peuvent, en moins de 10 minutes, remplir le contrat d'alternance directement sur internet, avec une aide informatique facilitant la démarche. Le formulaire Cerfa a fait l'objet d'une simplification (un item sur 3 supprimé) et la demande de certaines pièces justificatives sera très prochainement supprimée.

Le portail offre également un accès à la totalité des offres de formation en alternance disponibles et une calculatrice permettant au futur alternant de calculer son salaire et au futur employeur de connaître le coût du recrutement d'un alternant.

48- Dématérialiser et simplifier la demande de formation professionnelle

- Toute entreprise d'au moins un salarié a pour obligation de contribuer à la formation professionnelle de ses salariés à hauteur d'un montant proportionnel à sa masse salariale et à la taille de ses effectifs. Dans ce cadre, de nombreuses démarches administratives sont effectuées, notamment auprès d'organismes agréés par l'Etat (les OPCA, organismes paritaires collecteurs agréés). Le projet consiste à simplifier et dématérialiser ces démarches par la mise en place d'un compte personnalisé permettant aux entreprises d'effectuer leurs demandes de prise en charge de manière dématérialisée et d'en suivre le traitement en ligne.

- Ce projet est en cours de cadrage. Un groupe de travail rendra ses conclusions fin 2012 pour une généralisation du dispositif dématérialisé courant 2013.

49- Publier les critères de prise en charge des formations professionnelles par les OPCA

- Ce projet vise à clarifier les critères de prise en charge des formations professionnelles par les organismes agréés par l'Etat (les OPCA, organismes paritaires collecteurs agréés), pour permettre aux entreprises de mieux anticiper si des demandes seront prises en charge. Cette clarification permettra de réduire le nombre de dossiers incomplets et de raccourcir le délai de traitement des demandes. Concrètement, il s'agit de mettre en place un catalogue des formations référencées et donc susceptibles d'être prises en charge. Pour les formations ne figurant pas dans le catalogue, les entreprises recevront une réponse motivée.

- Ce projet est en cours de cadrage. Un groupe de travail rendra ses conclusions fin 2012 pour

une généralisation courant 2013.

50- Simplifier les démarches liées à l'exportation

- Ce projet vise à mieux orienter les entreprises souhaitant se développer à l'international et simplifier les démarches administratives des entreprises exportatrices (environ 117 000 entreprises concernées en 2011, dont un tiers de PME).
 - Ce projet comporte plusieurs chantiers, dont certains ont déjà abouti : ainsi, 100 nouvelles fiches pays-produits dressant la liste des principales démarches à effectuer pour exporter sont accessibles depuis la fin de l'année 2011.
- Par ailleurs, dans le prolongement de la charte nationale des partenaires de l'export signée en 2011, des chartes régionales se mettent en place afin notamment de constituer un guichet unique de l'export par région. 3 régions expérimentent d'ores et déjà ce guichet unique.

51- Mettre en place le volet « import » du Guichet Unique National

- Ce projet vise à faciliter les échanges commerciaux à l'international (hors Union européenne), et plus particulièrement les opérations d'importation de marchandises (138 000 importateurs en 2011). Il consiste à mettre en place un guichet unique national qui permet de supprimer les formalités redondantes et de mieux coordonner les interventions des administrations compétentes à la frontière. La dématérialisation des documents, déjà engagée par la douane française accompagne cette évolution.
- A ce jour, le projet de «douane électronique» a permis de ramener le temps moyen d'immobilisation des marchandises à moins de 6 minutes contre 13 minutes en 2004. Une nouvelle étape a été lancée en novembre 2011 avec le guichet unique des formalités du commerce extérieur, qui poursuit trois objectifs : simplifier la réglementation applicable aux opérations d'importation ou d'exportation, optimiser les processus de contrôle et accroître la dématérialisation. A ce jour, 80 % des documents administratifs (sur 22 millions) liés aux opérations d'importation et d'exportation sont ainsi dématérialisés et intégrés à une procédure en ligne.

52- Simplifier les marques fiscales des produits viticoles

- Cette réforme visait à simplifier, pour les professionnels du secteur viticole, les démarches liées à la gestion des capsules représentatives de droits, qui sont les marques fiscales à l'effigie de Marianne apposées sur les bouteilles de vins et attestant de l'acquittement préalable des droits indirects auprès de la douane.
- Cet objectif a été atteint grâce à une évolution de la réglementation relative à ces capsules, effective depuis le premier semestre 2011, qui simplifie la gestion des stocks de capsules et permet ainsi d'abaisser les coûts de gestion pour les professionnels du secteur.

53- Améliorer le déroulement des procédures relatives aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE)

- Le projet vise à améliorer le déroulement des procédures relatives aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE). Les ICPE, au nombre de 500 000 en France, sont les installations pouvant présenter des dangers ou inconvénients pour la commodité du voisinage, la santé, la sécurité et la salubrité publiques, l'agriculture, la protection de la nature et de l'environnement ou la conservation des sites et des monuments.

Le principal bénéfice attendu porte sur la diminution des délais d'instruction des dossiers relatifs aux ICPE (12 000 nouvelles déclarations et plus de 2 000 dossiers d'autorisation déposés chaque année).

- Un décret publié le 7 février 2012 modifie la procédure d'instruction, pour que l'ensemble des

services compétents soient consultés une seule fois. La simplification se poursuivra avec la possibilité de déposer son dossier de déclaration en ligne.

54- Simplifier les démarches liées à la construction des établissements recevant du public (ERP)

- Le projet consiste à simplifier les procédures liées à la construction des établissements recevant du public (ERP) et à en raccourcir le délai de traitement par l'administration. De la sorte, les personnes qui construisent des ERP doivent obtenir plus rapidement et de façon juridiquement plus sûre les avis obligatoires des commissions départementales de sécurité. Ces procédures concernent près de 25 000 dossiers par an.
- Le fonctionnement des commissions départementales de sécurité a d'ores et déjà été harmonisé par des instructions du ministère de l'intérieur. L'administration s'attache actuellement à réformer l'organisation interne de ces commissions.

Mesures à destination des collectivités

55- Harmoniser les modes d'échanges dématérialisés entre l'Etat et les collectivités territoriales

- Les démarches obligatoires des collectivités territoriales envers les administrations passent aujourd'hui par des canaux de natures diverses. Le projet vise à simplifier les accès des collectivités territoriales à l'administration en harmonisant les modes d'échanges par l'usage de certificats électroniques appropriés portés par un support unique. Cette carte permettra l'authentification de chaque agent reconnu par l'administration et la signature électronique des documents à échanger.
- Des expérimentations sont en cours pour fiabiliser et valider cette pratique.

56- Eviter aux collectivités d'avoir à informer plusieurs fois les services de l'Etat des subventions qu'elles versent aux associations

- Les collectivités territoriales versant des subventions aux associations doivent en informer plusieurs services de l'Etat (direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative, secrétariat général des affaires européennes, préfectures) et sont soumises à des obligations de publication. L'objectif du projet de simplification lancé est de leur éviter d'avoir à informer plusieurs fois les services de l'Etat des subventions qu'elles versent aux associations.
- Les travaux en cours doivent aboutir à une expérimentation avec une dizaine de collectivités en 2013, prélude à une généralisation à partir de 2014.

57- Supprimer les demandes de copies d'extraits d'actes d'état civil lors de certaines démarches

- Ce projet consiste à proposer aux différentes administrations concernées ainsi qu'aux notaires une procédure de vérification sécurisée des données à caractère personnel contenues dans les actes de l'état civil pour in fine supprimer la fourniture par les usagers de copies et d'extraits d'actes d'état civil, qui sont actuellement exigés pour une trentaine de démarches. Cette dématérialisation des échanges a également pour objet de réduire les risques de fraude documentaire. Le projet vise également à mettre en place progressivement une gestion dématérialisée des registres d'état civil.
- L'avancement du projet permet d'envisager le lancement d'une phase pilote permettant la vérification dans le cadre de la primo-demande de passeport dans 12 communes de Seine-et-Marne et sera déployé au niveau national d'ici fin 2012.
-

58- Permettre de transmettre par Internet les données lors du recensement

- Ce projet a pour objectif de faciliter les recensements annuels de population, en permettant aux usagers de répondre en ligne au questionnaire. Environ 9 millions de personnes sont recensées chaque année, soit 14 % de la population vivant en France.
- L'INSEE a mis en place un questionnaire internet qui a été expérimenté avec succès dans 14 communes volontaires lors de la campagne de recensement 2012. La possibilité de répondre par internet au recensement sera progressivement étendue à l'ensemble du territoire national d'ici à 2015.

59- Simplifier la transmission des listes électorales communales en préfectures

- La simplification à mettre en œuvre dans ce domaine consiste à dématérialiser la transmission des listes électorales depuis les communes vers les préfectures. Les gains escomptés de la dématérialisation portent notamment sur la fiabilité des données transférées et sur la rapidité de leur prise en compte.
- Le dispositif sera opérationnel au premier semestre 2013.

60- Permettre aux jeunes recensés d'éditer en ligne leur convocation de participation à la Journée Défense et Citoyenneté

- La simplification proposée consiste à permettre aux jeunes d'accéder en ligne à la convocation de participation à la Journée Défense et Citoyenneté, qui leur est adressée à la suite du recensement citoyen obligatoire qu'ils doivent effectuer à 16 ans. Chaque année, 790 000 jeunes sont convoqués à cette Journée.
- L'accès en ligne aux convocations sera possible au 2^{ème} semestre 2013, via mon.service-public.fr

61- Dématérialiser la déclaration d'intention d'aliéner

- La déclaration d'intention d'aliéner est une formalité imposée à tout propriétaire qui souhaite vendre un bien immobilier dans les périmètres où existe un droit de préemption. A l'heure actuelle, cette formalité représente 750 000 démarches par an, et génère 2 à 5 échanges postaux entre le notariat, les mairies et les services de l'Etat. Le projet consiste à dématérialiser les échanges de déclarations d'intention d'aliéner entre les notaires et les collectivités locales, pour alléger la charge liée à cette formalité, et améliorer la rapidité des échanges et des procédures.
- Le département de l'Hérault expérimente depuis mai 2011 une solution dématérialisée. Une autre expérimentation, en partenariat avec les éditeurs de logiciels d'urbanisme, sera lancée en septembre 2012 dans la ville de Niort, afin de tester la solution intégrant la plateforme d'échange et de confiance (PEC) proposée par la DGME aux collectivités. Cette solution pourra ensuite être généralisée d'ici la fin de l'année 2012 auprès des collectivités qui le souhaitent.

62- Dématérialiser les déclarations liées aux travaux (déclaration d'ouverture de chantier et déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux)

- Lors de l'ouverture d'un chantier, le bénéficiaire d'un permis de construire ou d'aménager doit adresser en mairie une déclaration d'ouverture de chantier en plusieurs exemplaires (400 000 permis de construire chaque année). Par la suite, à l'achèvement des travaux, il doit faire parvenir en mairie une déclaration attestant l'achèvement des travaux. L'objectif du projet consiste à dématérialiser ces deux formalités.
- Le téléservice accessible depuis mon.service-public.fr permet d'effectuer en ligne, depuis juin 2011, la déclaration d'ouverture de chantier : ce téléservice est actuellement expérimenté dans 27 communes et Directions Départementales des Territoires. Il sera déployé à partir du mois de mars à toutes les communes qui demandent à être raccordées à mon.service-public.fr. Les travaux permettant la dématérialisation de la déclaration attestant l'achèvement et la conformité des

travaux sont en cours, l'ouverture du service pourra intervenir en fin d'année 2012.

63- Simplifier la procédure de reconnaissance d'état de catastrophe naturelle

- Le projet consiste à simplifier la démarche de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle et à en raccourcir le délai, en réorganisant la procédure de traitement par l'administration, avec mise à profit d'un outil de partage de l'information. Suite à une catastrophe naturelle, les sinistrés doivent immédiatement signaler le sinistre à la mairie afin de déclencher la procédure de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle, qui leur permettra ensuite de déclarer à leur assureur la nature des dommages subis afin d'obtenir une indemnisation. Cette procédure de reconnaissance est actuellement jugée longue et complexe.
- Suite à une étude de faisabilité concluante, ce projet entre dans une phase opérationnelle à partir d'avril 2012, avec le lancement des travaux de refonte de la procédure de traitement.

64- Moderniser la transmission des données vers les conseils généraux des signalements réalisés dans le cadre de la protection de l'enfance

- Ce projet vise à dématérialiser et sécuriser la transmission des données entre le Service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger (le 119) et les conseils généraux, dans le cadre de la protection de l'enfance en danger. Il constitue un premier pas dans une sécurisation plus générale des données échangées par l'ensemble des partenaires concernés par la Protection de l'Enfance (Education, Police, ...). Actuellement, la plateforme du 119 reçoit plus d'un millions d'appel, dont près de 10 000 font l'objet de transmissions aux Conseils généraux pour évaluation de la situation. Les données extrêmement sensibles échangées (compte-rendu d'appel transmis par le 119, retour d'évaluation transmis par le département) sont actuellement transmises par fax ou par courrier. Cela pose un problème de sécurité de l'échange, ainsi que de qualité des informations partagées, du fait des ressaisies des données et des délais de traitement.
- Une expression de besoin est en cours de réalisation avec les conseils généraux : les 3 éditeurs des logiciels utilisés par les conseils Généraux y sont associés. Une expérimentation est actuellement prévue en septembre 2012.



Mesures à destination des associations

65- Permettre de créer, de modifier et de dissoudre son association par Internet

- La simplification consiste à permettre d'effectuer sur internet les démarches liées à la création d'une association, à la modification de ses statuts et sa dissolution. Les démarches actuelles sont lourdes et nécessitent parfois plusieurs déplacements en préfecture et des échanges de courrier postaux.

- Depuis janvier 2012, il est possible de déclarer en ligne la création d'une association grâce au télé-service « e-crédation » disponible depuis l'espace personnalisé « Votre Compte Association » (compteasso.service-public.fr). A terme, d'ici fin 2012, les associations auront également la possibilité de déclarer en ligne la modification de leur statuts et leur dissolution, depuis « Votre Compte Association ».

66- Eviter aux associations d'avoir à fournir plusieurs fois les mêmes informations à chaque demande d'agrément

- Le projet consiste à définir un « tronc commun » d'informations à transmettre par l'association qui sollicite un agrément, lui permettant ainsi de ne pas avoir à fournir plusieurs fois ces informations en cas d'agréments multiples.

- La définition de ce tronc commun a été réalisée : elle a nécessité des évolutions en matière législative, votées définitivement à la fin du mois de février 2012. Un décret en conseil d'Etat en précisera les modalités d'application.

67- Proposer aux associations un accès cohérent à l'information administrative et aux démarches en ligne

- Ce projet consiste à proposer aux 1,1 millions d'associations un point d'accès unique et personnalisé leur permettant d'effectuer leurs démarches administratives en ligne.

- Une première étape a été franchie, par la mise en place en août 2011 d'un portail dédié aux associations (association.gouv.fr) leur fournissant un accès cohérent à l'information administrative. Ce portail vient compléter l'espace personnalisé « Votre Compte Association », qui, sur le modèle de mon.service-public.fr accessible aux particuliers, permet aux associations de réaliser des démarches administratives en ligne depuis octobre 2010. « Votre compte Association » s'enrichit progressivement : il permet depuis juin 2011 de créer son association en ligne, depuis novembre 2011 de consulter ses annonces au JO Association et depuis février 2012 de faire une demande de subvention en ligne. Le bouquet de services s'étoffera courant premier semestre 2012 avec un service d'immatriculation au répertoire Sirene, la publication des comptes annuels et le service de demande de subvention au titre du Fonds Social Européen.

68- Permettre aux associations de déposer en ligne leur demande de subvention

- Ce projet vise à améliorer et généraliser la demande de subvention unique en ligne pour l'ensemble des associations.

- Un nouveau téléservice, permettant de déposer une demande de subvention, est opérationnel depuis le 1^{er} février 2012 : les associations sportives peuvent ainsi désormais déposer leur demande en ligne auprès du Centre national pour le développement du sport.

Ce téléservice s'enrichira progressivement en 2012 pour inclure 3 autres types de subventions : les subventions sollicitées auprès du ministère de l'outre-mer (courant mars 2012), les subventions culturelles (avril 2012), celles sollicitées par les associations intervenant dans le domaine de la santé (fin 2012) et dans le champ de la jeunesse et l'éducation populaire (fin 2012).

69- Faciliter l'immatriculation des associations au répertoire Sirene de l'INSEE

- La simplification proposée consiste à faciliter, pour les associations, les démarches liées à leur demande d'immatriculation au répertoire Sirene géré par l'INSEE, qui leur attribue un numéro unique d'identification sur le territoire national. Certaines catégories d'associations ont l'obligation de demander leur immatriculation à ce répertoire : il s'agit des associations percevant

des subventions publiques, celles embauchant un ou plusieurs salariés, ainsi que celles soumises à la TVA ou à l'impôt sur les sociétés.

- Une solution est en cours de développement afin de permettre à ces associations de demander en ligne leur immatriculation au répertoire Sirene. Elle devrait être disponible d'ici avril 2012.

70- Simplifier et fiabiliser le dépôt des bilans d'exécution dans le cadre des financements accordés au titre du Fonds social européen (FSE)

- Les associations bénéficiant de financements du Fonds social européen (FSE) sont soumises à des règles de gestion et de traçabilité spécifiques parmi lesquelles figure l'obligation de produire des bilans d'exécution sur les dépenses réalisées dans le cadre de leur projet. La simplification proposée consistait à mettre en place un service en ligne permettant de réaliser le dépôt de ces bilans.

- Ce service est accessible à toutes les associations depuis le 1er janvier 2012 sur m-demarche-fse.fr ou sur l'espace personnalisé « Votre compte Association » (compteasso.service-public.fr/). Il sera complété en juin 2012 par un téléservice permettant d'effectuer la demande de subvention au titre du FSE.



3 - Bilan de la mise en œuvre du rapport Riester sur la « relation numérique à l'utilisateur »

La lisibilité de la présence de l'Etat sur la toile s'améliore avec un nombre réduit de sites, mieux orientés vers les besoins des usagers

Un effort sans précédent de rationalisation du paysage numérique de l'Etat

- **Une plus grande lisibilité de la toile étatique :**
 - **50% des fermetures planifiées sont effectives. 242 sites sur les 564 initialement recensés ont été supprimés ou regroupés au sein de portails**, plus larges, s'adressant à une cible d'utilisateurs (entreprises, particuliers, associations, collectivités locales,...) ou couvrant une thématique spécifique (culture, alimentation, impôts,...). La cible poursuivie : conserver une soixantaine de sites d'ici fin 2012 pour l'ensemble de la sphère de l'administration centrale de l'Etat.
 - **6 nouveaux portails** ont déjà été mis en ligne, permettant, pour partie, ce regroupement de sites : association.gouv.fr, jeunes.gouv.fr, emploi.gouv.fr, fonction-publique.gouv.fr, import-export.gouv.fr, orientation-pour-tous.gouv.fr. 3 autres portails le seront d'ici fin 2012 à destination des collectivités locales, des entreprises et des fournisseurs de l'Etat.
- **Un meilleur référencement et un accroissement sensible de l'audience** : en rapatriant des contenus dispersés sur une myriade de sites, les portails sont mieux référencés et offrent aux internautes un accès facilité aux informations et services publics en ligne qu'ils recherchent.
 - **Le portail developpement-durable.gouv.fr a intégré 23 sites satellites depuis 2010. La plupart des thématiques qui faisaient précédemment l'objet de sites spécifiques sont beaucoup plus consultées** depuis qu'elles sont visibles directement depuis le portail. Leur audience a augmenté de 50 à 300%. En effet, les internautes diversifient leurs visites, et consultent plusieurs pages, ce que ne permettait pas le morcellement en plusieurs sites distincts
 - **L'audience sur les portails jeunes.gouv.fr et association.gouv.fr a respectivement doublé et triplé depuis leur refonte en août 2011.** Cette augmentation s'explique notamment par l'offre proposée aux internautes : des contenus plus proches de leurs besoins (informations pratiques, droits et démarches, outils) et la mise en valeur de services en ligne (exemples : recensement citoyen en ligne pour les jeunes de 16 ans, Votre Compte Association le guichet unique des démarches en ligne pour les associations)
- **Le maintien d'un nombre réduit de sites et une harmonisation des pratiques aux standards du web** : parallèlement à la réduction du nombre de sites existants, une circulaire du Premier Ministre, publiée le 16 février 2012, encadre la création de nouveaux sites et en précise les caractéristiques ergonomiques et techniques pour un service numérique public de qualité.
 - **Une procédure d'agrément élargie : toutes les créations de sites internet, applications web et mobiles** sont désormais soumises à l'agrément du Service d'Information du Gouvernement (SIG), qu'elles soient pérennes ou liées à un

besoin ponctuel (campagne de communication ciblée). La procédure concerne **toutes les extensions de noms de domaine** (« .org », « .fr », « .com »,...) et non le seul « .gouv.fr »

- **Une nouvelle charte internet de l'Etat** : elle clarifie les obligations auxquelles doivent se conformer les sites des administrations centrales et des services déconcentrés de l'Etat en 4 domaines : **ergonomie, interopérabilité, sécurité et accessibilité**. Elle s'impose à tout nouveau site et devra être respectée au plus tard au 1^{er} janvier 2013 pour les sites existants.

Le développement de services personnalisés a été accéléré

3,4 millions d'utilisateurs ont ouvert un compte sur mon.service-public.fr depuis son lancement en 2009 :

- Ce compte leur permet de se connecter via un point d'entrée unique aux principaux services publics en ligne, de suivre l'état d'avancement de leurs démarches, de disposer d'informations sur mesure et d'un espace de données personnelles.
- Depuis février 2012, le compte de « mon.service-public.fr » a été étendu au compte fiscal et le sera prochainement aux services de pôle emploi permettant aux Français de se connecter avec un même identifiant et un mot de passe à l'ensemble des principaux services publics en ligne.

80% des démarches jugées prioritaires par les usagers sont disponibles en ligne depuis la fin de l'année 2011, notamment demander une aide au logement ou encore payer ses factures publiques... en complément des canaux traditionnels de contact avec l'administration, contre 30% début 2007 :

- L'application mobile Douane Française, ouverte au public en juillet 2011, fournit aux voyageurs de nombreux conseils utiles ainsi que des informations pratiques, leurs droits, les formalités à accomplir pour éviter qu'ils ne se mettent en infraction involontairement, soit à l'arrivée, soit au départ de France.
- Une première version de service-public.fr adaptée à la consultation sur les terminaux mobiles est disponible depuis fin septembre 2011.

La parole a été donnée aux usagers pour améliorer le service public en ligne

Les usagers peuvent **noter les sites Internet** des administrations :

- Suite à une expérimentation menée en 2011 sur 3 sites publics (Service-public.fr, mon.service-public.fr et justice.gouv.fr) totalisant plus de 60 millions de visites par an, un outil d'évaluation des sites de l'Etat est mis à disposition, depuis février 2012, par le service d'information du Gouvernement.

Ce module devra être accessible sur tous sites gouvernementaux avant le 1^{er} janvier 2013. Il permettra à l'internaute d'évaluer rapidement la qualité du site et de comparer son appréciation aux avis des autres utilisateurs.

