

Les Assises de la simplification administrative

Synthèse des ateliers



21 mars 2019

Introduction

Le 21 mars 2019 se sont tenues les premières Assises de la simplification administrative. Organisées par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, la province Sud, le Conseil économique, social et environnemental (CESE) et la Chambre de commerce et d'industrie, elles ont associé des représentants des administrations, des collectivités et du monde économique pour esquisser collectivement un plan d'action concerté.

Objectif : alléger les contraintes administratives qui pèsent sur les entreprises – et tous les usagers en général – et instaurer un cadre plus propice à l'initiative économique et à la création de richesses et d'emplois.

Les Assises ont consisté en une journée d'échanges bâtie autour d'ateliers thématiques. Ces ateliers ont permis d'élaborer par équipes une représentation idéale de la simplification administrative, et de rédiger des propositions d'actions permettant de se rapprocher de cet idéal.

Rappel des cinq thèmes abordés :

- Simplifier les démarches des entreprises
- Accélérer, simplifier les permis, agréments et autorisations
- Alléger les codes, normes et réglementations
- Dématérialiser, vers une Calédonie 2.0
- Développer la relation entre administrations, entreprises et usagers.

La synthèse qui suit traduit les propositions issues de ces ateliers en trois principaux volets, qui rendent compte de la nécessaire dématérialisation (e-administration), d'une refonte attendue de la relation administration/usagers et du besoin d'un cadre juridique plus approprié.

Les 26 projets (pour un total de près de 150 actions) recensés ici sont le fruit d'un tout premier travail collaboratif public-privé, prôné d'ailleurs dans de nombreuses propositions d'action.

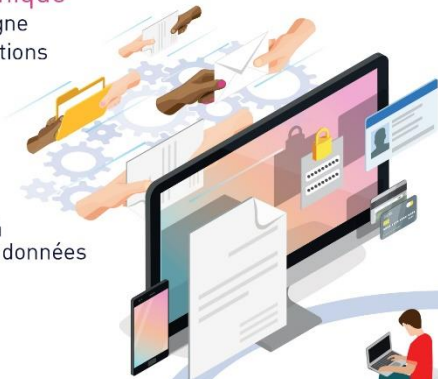
Ces propositions sont une expression réfléchie mais spontanée. Elles n'émanent pas d'experts, les participants venant d'horizons variés.

Il n'est pas fait référence à certaines solutions existantes qui apportent un début de réponse, telles que le portail service-public.nc ou les dispositifs territoriaux de lutte contre la fracture numérique. Le but est bien de viser un idéal – atteignable.

Une e-administration efficace et sécurisée

Un portail numérique unique

- Toutes les démarches en ligne
- Un portail multi-administrations et inter-collectivités
- Une mise en réseau des administrations
- Des données des usagers partagées entre administrations
- Une notification à l'utilisateur à chaque consultation de ses données



Une carte d'identité numérique

- Un identifiant unique
- Un accès personnalisé et sécurisé à ses données
- Des démarches simples, centralisées, rapides et transverses
- Un suivi en ligne de l'avancée de son dossier



Un coffre-fort numérique

- Des données enregistrées une seule fois, centralisées et sécurisées



Un accès au numérique pour tous

- Un accès mobile gratuit au portail numérique
- Des espaces numériques accessibles partout



Une dimension humaine préservée

- Un interlocuteur unique pour le suivi des démarches
- Des modalités téléphoniques et physiques pour les publics éloignés du numérique
- Une personnalisation du suivi des démarches

Une relation administration-usagers confiante et fluidifiée



Une administration qui accompagne

- Une charte et un contrat de confiance
- Un référent identifié pour chaque demande
- Un droit à l'erreur codifié
- La fonction « conseil » institutionnalisée, la médiation facilitée



L'utilisateur au centre des préoccupations

- Évaluation de la performance du service public
- Mesure de la satisfaction client

Une information précise et de qualité

- Des procédures simplifiées et adaptées aux réalités du terrain
- Des réponses fiables qui engagent l'administration
- L'ensemble des rescrits de l'administration publié en ligne

Un cadre juridique et réglementaire simplifié



Des réglementations adaptées aux réalités locales

- Un toilettage des textes existants
- Des textes lisibles et pertinents
- Une mesure systématique de l'impact de chaque nouvelle loi sur les procédures qu'elle génère

Des permis, agréments et autorisations accélérés

- Des délais d'instruction adaptés à la vie de l'entreprise
- Un système qui privilégie les objectifs aux moyens
- Un référent qui fait le lien entre les administrations pour chaque demande

Des normes accessibles et simplifiées

- Des normes harmonisées entre collectivités, institutions
- Des normes adaptées aux contraintes locales
- Un corpus allégé et à jour

Sommaire

Volet 1 – Une e-administration efficace et sécurisée	7
<i>AXE 1 - CRÉER UNE E-ADMINISTRATION EFFICACE</i>	<i>7</i>
Projet 1 - Créer un portail numérique qui soit un véritable guichet unique pour tout type de formalités	
Projet 2 - Créer un coffre-fort numérique pour conserver les données/documents des administrés dans un système informatique sécurisé	
Projet 3 - Rationaliser les formalités en ligne	
Projet 4 - Proposer des services publics innovants pour une expérience utilisateur optimale	
<i>AXE 2 - GARANTIR LA SECURITÉ DES DONNÉES</i>	<i>9</i>
Projet 1 - Garantir un accès personnalisé et sécurisé à ses données avec une traçabilité et instaurer le droit à l'oubli	
Projet 2 - Favoriser la confiance numérique	
<i>AXE 3 - RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE</i>	<i>10</i>
Projet 1 - Instaurer l'éducation numérique pour tous via un accompagnement tout au long de la vie, accessible en tout lieu	
Projet 2 - Adapter nos infrastructures de télécommunications en les développant sur tout le territoire avec des accès gratuits	
<i>AXE 4 - FAVORISER UNE E-ADMINISTRATION À DIMENSION HUMAINE ET DE PROXIMITÉ</i>	<i>11</i>
Projet - Conserver la dimension humaine, avec une démarche qualité centrée sur la satisfaction du client et sur la mutualisation des services	
Volet 2 – Une relation administration-usagers confiante et fluidifiée	12
<i>AXE 1 - INSTAURER LA CONFIANCE</i>	<i>12</i>
Projet 1 - Rédiger une charte unique fixant les droits et devoirs de chaque partie, un contrat de confiance	
Projet 2 - Codifier et réduire les délais de traitement	
Projet 3 - Instaurer la compétitivité et la performance de l'administration pour une meilleure efficacité de l'action publique	

Projet 4 - Placer l'utilisateur au centre de l'action administrative par la prise en compte de ses difficultés. Mesurer la satisfaction de l'utilisateur

Projet 5 - Conduire l'administration vers plus de transparence

Projet 6 - Introduire la notion de droit à l'erreur

AXE 2 – FAVORISER LA CO-CONSTRUCTION AVEC UNE ADMINISTRATION QUI ACCOMPAGNE 14

Projet 1 - Placer l'administration en position d'accompagnateur et de facilitateur

Projet 2 - Produire et délivrer une information de qualité, juste et précise sur le fond et simple dans la forme

Volet 3 – Un cadre juridique et réglementaire simplifié 16

AXE 1 - DONNER DU SENS, SIMPLIFIER ET RENDRE ACCESSIBLE 16

Projet 1 - Adapter les réglementations aux réalités locales

Projet 2 - Portail numérique : faire preuve de transparence et de clarté

Projet 3 - Adapter la législation aux besoins des citoyens

Projet 4 - Normes : simplifier et démocratiser le processus d'élaboration, rendre les normes accessibles et intelligibles

AXE 2 - SÉCURISER LE CADRE JURIDIQUE 18

Projet 1 - Créer un cadre juridique approprié et sécurisé pour la réception et le traitement des demandes et formalités

Projet 2 - Se protéger avec des textes bien écrits, toiler les textes existants et garder une agilité d'adaptation

Projet 3 - Instaurer un programme d'action : « innover et simplifier au lieu d'adapter » pour privilégier l'innovation juridique

AXE 3 - ACCÉLÉRER, SIMPLIFIER LES PERMIS, AGRÉMENTS ET AUTORISATIONS 20

Projet 1 - Moderniser la réglementation grâce à des autorisations positives et à une meilleure communication

Projet 2 - Instaurer la réactivité et la transparence des autorisations

Projet 3 - Clarifier les compétences : une seule collectivité par champ réglementaire

Volet 1 – Pour une e-administration efficace et sécurisée

AXE 1

CRÉER UNE E-ADMINISTRATION EFFICACE

Projet 1

- Créer un portail numérique qui soit un véritable guichet unique pour tout type de formalités.

ACTIONS

1. Créer un guichet unique multi-administrations, voire multi-acteurs (OPT, EEC, etc.) et inter-collectivités avec une gestion électronique des documents (GED), une centralisation des données et de la documentation pour l'ensemble de l'administration publique ; avec une base de données simplifiée et hashtaguée pour trouver facilement l'information/le service.
2. Créer un identifiant unique pour chaque personne physique ou morale (carte d'identité numérique – voir plus loin) en vue de sécuriser et tracer l'accès à ces données.
3. Instaurer un suivi en ligne pour savoir en temps réel où en est son dossier.
4. Instaurer le paiement en ligne pour toutes les démarches.
5. Pour chaque projet porté par une entreprise (ex : création) ou un particulier (ex : construction), afficher une liste inter-administrations complète et claire de pièces et de formalités nécessaires.
6. Prévoir une version mobile.
7. Tester son utilisation auprès de différentes catégories socio-professionnelles.

Projet 2

- Créer un coffre-fort numérique pour conserver les données/documents des administrés dans un système informatique sécurisé.

ACTIONS

1. Créer un référentiel de données personnelles (permis de conduire, titres de propriété, données médicales, carte d'électeur, données fiscales...).

2. Créer une identité numérique unique pour chaque usager, qui permette d'agréger toutes les données administratives tout au long de sa vie, que ce soit une entreprise ou un particulier. (cf. axe 2 – garantir la sécurité des données)
3. Mettre en réseau les administrations (approche processus) pour l'accès aux données des administrés : les données sont enregistrées et partagées à la demande. Les données ne sont plus fournies par les usagers : l'administration récupère les informations nécessaires selon la nature des démarches à traiter.
4. Nommer une personne en charge de ce coffre-fort numérique, qui définira les modalités de contrôle des informations et pièces jointes figurant dans le coffre-fort, déterminera le processus avec ses flux (workflow) et réalisera une cartographie des processus/administrations/étapes.
5. Dédier un fonds spécifique inter-administrations pour le financement du projet ; désigner un responsable de budget.

Projet 3

→ Rationaliser les formalités en ligne.

ACTIONS

1. Rationaliser les formulaires (formulaires uniques) adaptés aux besoins et aux démarches à effectuer.
2. Créer un système centralisé simple, compréhensif, intuitif, utile, fluide et transverse.

Projet 4

→ Proposer des services publics innovants pour une expérience utilisateur optimale.

ACTIONS

1. Créer un incubateur de services publics innovants.
2. Faire tester les services en ligne aux usagers (co-construction).
3. Améliorer l'ergonomie des services et développer une stratégie « marketing ». Favoriser des procédures animées plus ludiques.
4. Faciliter l'accès aux services en explorant de nouveaux médias, en développant des applications « mobile first » (favoriser les versions mobiles).

5. Créer des services interfacés via des API (interfaces de programmation applicative) et favoriser l'open data.
6. Assurer une veille technologique auprès des acteurs les plus avancés.

AXE 2 GARANTIR LA SÉCURITÉ DES DONNÉES

Projet 1

- Garantir un accès personnalisé et sécurisé à ses données avec une traçabilité, instaurer le droit à l'oubli.

ACTIONS

1. Créer des infrastructures dédiées sécurisées (data center...).
2. Créer pour chaque Calédonien une carte d'identité numérique.
3. Évaluer l'application du RGPD en Nouvelle-Calédonie dans toutes les entités.
4. Instaurer la traçabilité de la consultation et/ou de l'utilisation des données, avec notification automatique à l'utilisateur de toute consultation/utilisation de ses données (ex : Estonie).
5. Sectoriser l'accès à la donnée (accès en fonction des services : fiscaux, santé, état civil...).

Projet 2

- Favoriser la confiance numérique.

ACTIONS

1. Communiquer sur la sécurité mise en œuvre (moyens, traçabilité, transparence).
2. Permettre le suivi des échanges et l'état d'avancement des demandes.
3. Permettre à l'utilisateur d'administrer ses droits d'accès.
4. Définir les données minimales de chaque usager (RGPD) avec un « droit d'oubli ».

AXE 3
**RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE :
ACCESSIBILITÉ DE LA CONNAISSANCE ET DES MOYENS**

Projet 1

➔ Instaurer l'éducation numérique pour tous via un accompagnement tout au long de la vie, accessible en tout lieu.

ACTIONS

1. Développer l'éducation numérique en formation initiale et en formation continue.
2. Encourager les échanges intergénérationnels pour éviter l'isolement numérique.
3. Multiplier les accompagnateurs numériques dans les espaces publics.
4. Mettre en œuvre des aides en ligne (tutoriels) sur tous les types de formulaires et de démarches.

Projet 2

➔ Adapter nos infrastructures de télécommunications en les développant sur tout le territoire avec des accès gratuits.

ACTIONS

1. Permettre à 100 % de la population d'accéder au réseau internet via un déploiement général d'internet et l'ouverture à la concurrence.
2. Instaurer l'accès mobile gratuit au portail unique de services publics.
3. Installer des bornes wifi publiques.
4. Mettre à disposition dans chaque collectivité un espace numérique pour les usagers.
5. Exempter de taxes les moyens de communication numérique.

AXE 4
**FAVORISER UNE E-ADMINISTRATION À DIMENSION HUMAINE
ET DE PROXIMITÉ**

Projet

- ➔ Conserver la dimension humaine, avec une démarche qualité centrée sur la satisfaction du client et sur la mutualisation des services.

ACTIONS

1. Favoriser les échanges interactifs.
2. Nommer des référents numériques efficaces dans chaque service public.
3. Mettre en place des interlocuteurs personnalisés (facilitateurs) pour le suivi des démarches.
4. Former le personnel de proximité aux démarches en ligne pour leur permettre de mieux accompagner l'utilisateur.
5. Favoriser l'implantation de cyberspaces (wifi-ordinateur), de guichets numériques physiques (concept Apple store).
6. Faciliter l'accès au portail unique en implantant des bornes publiques simples dans des espaces clés (OPT, stations-service, mairies, autres lieux publics...).
7. Prévoir une aide en ligne, une messagerie instantanée sur le portail, un compagnon d'information. Imaginer des solutions innovantes.
8. Mettre en place une plateforme Facebook publique.
9. Conserver des modalités téléphoniques et physiques pour les publics les plus éloignés du numérique.

Volet 2 – Une relation administration-usagers confiante et fluidifiée

AXE 1

ADMINISTRATION ET USAGERS : INSTAURER LA CONFIANCE

Projet 1

- ➔ Rédiger une charte unique fixant les droits et devoirs de chaque partie, un contrat de confiance.

ACTIONS

1. Réaliser une enquête auprès des usagers : quels sont leurs besoins pour un service public de qualité ?
2. Mettre en place un comité de pilotage qui rassemble des représentants des collectivités et des entreprises pour définir les droits et devoirs de chaque partie et rédiger une charte.
3. Signer une charte unique pour l'ensemble des collectivités de la Nouvelle-Calédonie.
4. Nommer des médiateurs publics pour garantir le respect de la charte et veiller à son application.
5. Développer la confiance grâce à une communication claire : large diffusion de la charte via l'affichage dans les administrations et la diffusion sur leur site internet et sur le portail unique.
6. Instaurer la confiance a priori (loi métropolitaine dite « Essoc » n°2018-727 du 10 août 2018, ou loi Confiance) quand c'est possible, permettant le lancement d'un projet avant l'examen du dossier.

Projet 2

- ➔ Codifier et réduire les délais de traitement.

ACTIONS

1. Uniformiser et réduire le nombre des documents administratifs exigés dans le but de raccourcir les délais de traitement.
2. Inventorier les différents types de demande.
3. Créer des processus avec un circuit de validation court et adapté.

4. Rendre les processus lisibles et intelligibles dans le cadre d'une démarche qualité (respect des délais, exhaustivité des informations).
5. Définir un délai maximum de traitement par type de demande. Viser un objectif de réduction des délais de moitié et une réponse aux demandes des administrés (notification) sous 48 heures.
6. Informer les services concernés des délais par type de demande.
7. Informer le demandeur du délai maximum de traitement de sa demande.
8. Dans un contexte de respect mutuel, si pas de réponse ou refus, pouvoir recourir au médiateur.
9. Mettre en place des objectifs et des indicateurs de satisfaction et de résultat.

Projet 3

→ Instaurer la compétitivité et la performance de l'administration pour une meilleure efficacité de l'action publique.

ACTIONS

1. Donner du sens à la mission du service public.
2. Former et accompagner les agents publics ayant une interface avec le privé pour une meilleure compréhension des problématiques. Mettre en place un stage obligatoire en entreprise avant une prise de poste dans la fonction publique.
3. Instaurer une évaluation de l'efficacité du service public.
4. Favoriser la mobilité des agents dans les postes occupés, y compris inter-services.

Projet 4

→ Mesurer la satisfaction de l'utilisateur. Placer l'utilisateur au centre de l'action administrative par la prise en compte de ses difficultés.

ACTIONS

1. Remettre ou envoyer à l'utilisateur un questionnaire de satisfaction à chaque démarche effectuée.
2. Traiter et prendre en compte les remarques des usagers dans une optique d'amélioration continue et de simplification.

3. Mettre en place des enquêtes d'opinion et de qualité - notation individuelle par usager / système de notation par l'utilisateur.

Projet 5

→ Conduire l'administration vers plus de transparence.

ACTIONS

1. Mettre en ligne, sur un portail centralisé, un recueil de l'ensemble des rescrits de chaque administration.
2. Harmoniser les règles de transparence de toutes les administrations.

Projet 6

→ Introduire la notion de droit à l'erreur.

ACTIONS

1. Codifier le droit à l'erreur (cf. loi métropolitaine dite « Essoc » n°2018-727 du 10 août 2018, ou loi Confiance).
2. Définir le périmètre : dans quels domaines il s'applique (fiscalité, douane, contrôle des prix ou affichages, installations classées...) et ceux où il doit être exclu (ex : sécurité routière)

AXE 2

ADMINISTRATION ET USAGERS : UNE CO-CONSTRUCTION ET UNE ADMINISTRATION QUI ACCOMPAGNE

Projet 1

→ Placer l'administration en position d'accompagnateur et de facilitateur.

ACTIONS

1. Avoir un point d'entrée unique physique et numérique qui prenne en compte la demande, l'oriente et s'assure de la réponse à l'utilisateur.
2. Notifier à chaque usager, pour chaque démarche, un interlocuteur-référent qui sera son point d'entrée unique en cas de besoin (comme en Polynésie française). Ce référent oriente l'utilisateur et s'assure qu'une réponse lui est apportée.

3. Développer des modes d'accompagnement et les FAQ (foires aux questions) en ligne. Institutionnaliser la fonction de conseil.
4. Comprendre les besoins et délivrer une réponse fiable (qui engage l'administration) et définitive (ex. : rescrit).
5. Dire ce qu'on fait et faire ce que l'on dit.
6. Former les agents publics à ce nouvel état d'esprit, qui privilégie adaptation et souplesse.
7. Créer un support d'information institutionnelle commun à toutes les collectivités et rassemblant toutes les informations administratives pour mieux comprendre qui fait quoi. Le diffuser au sein de la population.

Projet 2

→ Produire et délivrer une information de qualité, juste et précise sur le fond et simple dans la forme.

ACTIONS

1. Par grande thématique, réunir les collectivités, le secteur privé et les chambres consulaires pour revoir et simplifier les procédures afin de les adapter à la taille des entreprises et aux problématiques du territoire.
2. Former les agents publics à la rédaction administrative dans un objectif de vulgarisation et de clarté.
3. Créer des formulaires clairs et compréhensibles. Utiliser un vocabulaire de l'utilisateur et non de l'administration.
4. Former les agents en contact avec le public pour qu'ils puissent répondre efficacement aux demandes des administrés.
5. Développer et généraliser les formations des agents administratifs au contexte institutionnel et les informer des actions des différentes administrations et collectivités.

Volet 3 : Un cadre juridique et réglementaire simplifié

AXE 1

DONNER DU SENS, SIMPLIFIER ET RENDRE ACCESSIBLE

Projet 1

➔ Adapter les réglementations aux réalités locales.

ACTIONS

1. Constituer des groupes de travail associant des experts et des personnes non qualifiées de différents milieux socioprofessionnels pour adapter les textes réglementaires existants aux contraintes du terrain et alléger la charge administrative qu'ils génèrent.
2. Créer une réglementation adaptée à la vie de l'entreprise : mesurer systématiquement avant son adoption l'impact d'une nouvelle réglementation sur la charge administrative qu'elle est susceptible de générer, notamment sur les TPE et PME.

Projet 2

➔ Diffuser les informations juridiques dans un langage simple, pédagogique, didactique via un portail juridique unique.

ACTIONS

1. Vulgariser systématiquement toute nouvelle réglementation par une publication (note, schéma, flyer, PPT, vidéo) dans un langage qui soit compréhensible par tous.
2. Former les citoyens aux bases du droit.
3. Instaurer au lycée un module sur la hiérarchie des normes dans l'organisation législative. Faire venir des professionnels du droit dans les lycées.
4. Moderniser Juridoc : un site internet rénové et intuitif qui facilite l'accès au droit et qui contienne des fiches explicatives.
5. Créer pour chaque administration un espace numérique d'échange sur des questions récurrentes (à la manière du site internet de la DSF avec ses « Questions fréquentes »).

6. Rendre le droit accessible aux personnes éloignées d'Internet ou en situation de handicap. Créer des points d'accès au site Juridoc ou une permanence d'accès au droit dans des espaces publics (ex : les agences OPT).

Projet 3

➔ Adapter la législation aux besoins des citoyens.

ACTIONS

1. Adopter le principe de la démocratie participative : recueillir des idées et des propositions auprès des citoyens pour que l'instance décideuse les prennent en considération avant de rédiger un projet de loi.
2. Présenter les projets de loi à la population, qui valide ou pas en se connectant via son identifiant numérique.
3. Réviser les actions ci-dessus tous les 5 ans pour réactualisation.
4. Supprimer les procédures qui n'apportent pas de plus-value. Accompagner le porteur de projet avec une liste des documents à fournir et un délai précis d'instruction.

Projet 4

➔ Normes : simplifier et démocratiser le processus d'élaboration, rendre les normes accessibles et intelligibles.

ACTIONS

1. Abroger toutes les normes obsolètes.
2. Instaurer un portage politique avec un secrétaire général adjoint dédié à la simplification des normes.
3. Adapter la réglementation des normes au contexte calédonien (contraintes locales).
4. Faire une veille et s'inspirer des exemples étrangers qui fonctionnent.
5. Consulter les professionnels locaux concernés par les normes.
6. Consolider le droit sur les normes avec les différentes versions applicables (ex : Légifrance).
7. Harmoniser le droit entre les trois provinces sur 5 ans, avec un suivi annuel.
8. Expliquer au public les normes.
9. Donner des exemples concrets sur l'application de la norme.

10. Prévoir une consultation publique à chaque projet d'élaboration de normes (questions fermées/questions ouvertes) avec restitution du résultat de cette consultation.
11. Produire un livre blanc reprenant les propositions des usagers.
12. Publier les projets de loi et de délibération avant débat au Congrès (obligation du Congrès dès le dépôt).
13. Evaluer a posteriori les normes avec communication des résultats.
14. Donner la possibilité de déposer en ligne, sur une plateforme, des propositions d'amendement des textes.

AXE 2 SÉCURISER LE CADRE JURIDIQUE

Projet 1

- ➔ Créer un cadre juridique approprié et sécurisé pour la réception et le traitement des demandes et formalités.

ACTIONS

1. Créer une mission dédiée au sein de la direction des Affaires juridiques du gouvernement pour faire un état des lieux de l'existant avec une restitution en 2 parties : cadre général et cadre particulier.
2. Garantir la protection des données personnelles (RGPD) et le droit des usagers dans la relation avec l'administration.

Projet 2

- ➔ Se protéger avec des textes bien écrits, toiletter les textes existants et garder une agilité d'adaptation.

ACTIONS

1. Organiser des missions de rationalisation des réglementations : identifier les références et mesures sans objet en Nouvelle-Calédonie et les supprimer.
2. Rendre plus lisibles les textes (termes à employer, organisation des articles, articulation...).

3. Mettre en place un circuit de validation interne électronique pour vérifier la rédaction des textes, créer un conseil de relecture.
4. Faciliter l'accès au débat préliminaire et aux jurisprudences pour mieux appréhender l'esprit de la loi.
5. Vérifier l'adéquation entre les textes et les besoins d'encadrement (bien-fondé de la loi).
6. Réviser la loi organique pour clarifier les compétences institutionnelles (Etat, gouvernement, provinces, communes) afin d'éviter le chevauchement des textes.
7. Ne pas multiplier les textes d'application. Exemple : une loi du pays ne doit pas nécessairement être accompagnée d'une délibération - une délibération ne nécessite pas des arrêtés d'application.
8. Introduire la notion d'agilité : réviser les textes en cas de difficulté d'application.

Projet 3

→ Instaurer un programme d'action : « innover et simplifier au lieu d'adapter » pour privilégier l'innovation juridique.

ACTIONS

1. Innover plutôt qu'adapter la réglementation métropolitaine.
2. Introduire un module innovation dans le cursus de formation des juriste locaux.
3. Réaliser une analyse comparative de la réglementation internationale et s'inspirer de pratiques performantes dans d'autres pays.
4. Mettre en place une commission de simplification et de lisibilité (testeur, utilisateur).
5. Prévoir la possibilité d'expérimenter certaines réglementations avant de les entériner.
6. Instaurer un système simplifié de révision des lois qui permette de revenir sur un aspect en circuit court.

AXE 3

ACCÉLÉRER, SIMPLIFIER LES PERMIS, AGRÉMENTS ET AUTORISATIONS

Projet 1

- ➔ Moderniser la réglementation grâce à des autorisations positives et à une meilleure communication.

ACTIONS

1. Mettre en place un système d'autorisation par objectifs plutôt que par moyens : fixer des objectifs plutôt que des règles et refondre les procédures en repartant de l'objectif. Identifier les types d'autorisation pour tester cette approche, faire un retour d'expérience avant généralisation éventuelle.
2. Faire une évaluation coûts/bénéfices de chaque procédure d'autorisation mise en place : supprimer les procédures qui n'apportent pas de plus-value.
3. Définir les besoins en termes de délais d'obtention des autorisations pour favoriser l'avancement des projets.
4. Mettre en place un barème des délais d'instruction, révisé régulièrement pour s'adapter aux réalités du terrain.
5. Tester le « système déclaratif ».
6. Mieux communiquer auprès des porteurs de projet : apporter des conseils (via une FAQ – foire aux questions – par exemple), une liste claire de documents à fournir et une indication ferme des délais d'instruction.

Projet 2

- ➔ Instaurer la réactivité et la transparence des autorisations.

ACTIONS

1. Encadrer les délais d'instruction des demandes de permis, d'agrément ou d'autorisation et faire valider le calendrier d'instruction par les deux parties.
2. Accepter la demande si le délai n'est pas respecté (« le silence vaut accord »).
3. Mettre en œuvre des procédures simplifiées pour les dossiers à moindre enjeux.

4. Prévoir une réponse de toutes les administrations concernées à toutes les demandes sous un mois maximum, avec des jalons systématiques et une identification des points d'achoppement.
5. Introduire la possibilité de suivre le dossier en temps réel.
6. Attribuer un numéro de dossier unique et un interlocuteur unique pour faciliter le suivi à chaque étape et fluidifier les échanges.
7. Mettre en œuvre un guichet unique pour le traitement des autorisations avec l'ensemble des documents demandés.

Projet 3

→ Clarifier les compétences : une seule collectivité par champ réglementaire.

ACTIONS

1. Supprimer les doublons de compétences au sein d'une même collectivité et entre les collectivités.
2. Mettre en place un cadre qui permette un service instructeur unique et un interlocuteur unique.
3. Instaurer des services instructeurs communs aux différentes collectivités (ex : la DIMENC pour les ICPE des provinces) avec cadre légal définissant clairement les compétences de ces services instructeurs.
4. Encourager l'auto-contrôle et la responsabilité des demandeurs.
5. Uniformiser les réglementations provinciales pour aboutir, à terme, à la suppression législative des provinces.

Contact

Cécilia Lacube

c.lacube@cci.nc

Tél. : 24 31 18

www.cci.nc