

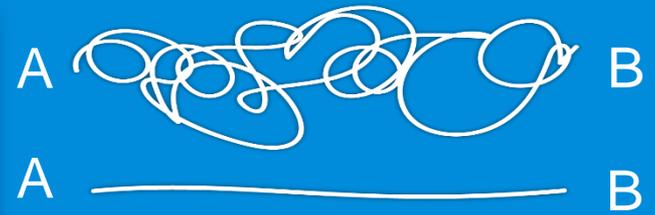
Les assises de la simplification administrative

21 mars 2019



SIMPLIFIER LES RELATIONS AVEC NOS USAGERS

MODERNISATION
INNOVER
SIMPLIFIER
OPTIMISER



Assises de la simplification administrative
21 mars 2019

SOMMAIRE



Démarche de la
collectivité



Retours sur plus de 5 ans
d'e-administration



Le nouveau programme
de modernisation

INTRODUCTION

De l'e-administration...



▶ Une douzaine de démarches dématérialisées disponibles



▶ Plus de 16 000 comptes personnels provinciaux créés



▶ Plus de 10 000 démarches réalisées et traitées en ligne



... À la modernisation

**DÉMARCHE GLOBALE DE SIMPLIFICATION
DE LA PROVINCE DEPUIS 2018**

II LES ACTIONS MENÉES PAR LA PROVINCE

UNE INFORMATION EN LIGNE FIABLE ET À JOUR



Catalogue en ligne de plus de 246 démarches



Plus de 100 formulaires téléchargeables



Publication de l'ensemble des avis provinciaux



Accès et consultation de la réglementation provinciale



Partenariat service-public.nc

 <http://province-sud.nc>

II LES ACTIONS MENÉES PAR LA PROVINCE

DES DÉMARCHES DÉDIÉES AUX PROFESSIONNELS

Mesure de simplification pour l'emploi



GE2B ▶ Groupement d'employeurs et d'emploi partagé pour faciliter la création d'emplois

BOOST ▶ Plateforme de gestion des offres d'emploi

Services et démarches en ligne



Système de gestion et suivi des démarches en ligne



Compte provincial



Application de gestion

 <http://province-sud.nc>

III PROGRAMME DE MODERNISATION DE LA COLLECTIVITÉ

« *Dites-le nous une seule fois* »

1

Simplification administrative



- ▶ Harmonisation des pratiques internes
- ▶ Socle commun et partage de données et pièces justificatives en interne et entre administrations

2

Gestion de la relation à l'utilisateur



- ▶ Approche multicanale de la relation à l'utilisateur
- ▶ Base de données unique et identification des usagers en fonction des démarches

3

Dématérialisation



- ▶ Poursuite du développement des e-services
- ▶ Cadre réglementaire provincial et politiques internes pour encadrer les services en ligne

OBJECTIFS

- SIMPLIFIER LES DÉMARCHES
- AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DE L'ADMINISTRATION
- MIEUX SERVIR NOS USAGERS
- MIEUX UTILISER LES DENIERS PUBLICS

PROGRAMME DE MODERNISATION DE LA COLLECTIVITÉ

DÉMARCHE

« OPEN »

1 OPEN DATA



► Mise à disposition des données de la Province

2 OPEN LOGICIEL



► Mise à disposition des codes sources des logiciels provinciaux développés en interne

3 OPEN FRAMEWORK



► Mise à disposition du socle de développement provincial

OBJECTIFS

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DE L'ADMINISTRATION
SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET EN PARTICULIER LA FILIÈRE NUMÉRIQUE



La simplification administrative (pour les professionnels), un vœu du CESE



Assises de la simplification administrative
du 21 mars 2019

Contexte

- * Dès 2014, l'agenda économique, fiscal et social partagé avait identifié, cette simplification comme l'un de ses objectifs économiques.
- * En novembre 2017, la commission du développement économique, de la fiscalité et du budget du CESE-NC lance une étude sur la simplification administrative (pour les professionnels).
- * En décembre 2017, le président Philippe GERMAIN engage le gouvernement dans ce travail : « *Le premier signal que nous devons adresser est notre volonté de nous engager dans la simplification des démarches administratives* » (cf. déclaration de politique générale).

Un questionnaire sur la complexité des démarches



- * Enquête en ligne auprès de chefs d'entreprise du 15 janvier au 5 février 2018
- * En partenariat avec les chambres consulaires
- * 569 répondants (dont 525 plus particulièrement pour les commerces et services)

Une étude approfondie
et basée sur un dialogue
constructif

- * 13 réunions d'audition
- * 45 invités
- * De nombreuses administrations et représentants du secteur privé
- * Du 13 février 2018 au 28 septembre 2018: 6 mois

Un travail de longue
haleine

Pourquoi ce vœu?

- Nombreuses démarches
- Vocabulaire incompréhensible
- Labyrinthe au sein des différents services
- Contexte de moindre dynamisme économique
- Majorité de petites et moyennes entreprises
- Restrictions budgétaires des collectivités

La complexité de l'administration est un sujet de préoccupation récurrent

12 RECOMMANDATIONS PRINCIPALES SUR 39

- ✓ **Recommandation n°01** : charger un conseil de la simplification, réunissant toutes les collectivités et les partenaires, de mettre en place et piloter les réformes nécessaires.



- ✓ **Recommandation n°16** : identifier un endroit commun par lequel passent nécessairement TOUS les professionnels et qui les informe de manière très complète (bonne connaissance des compétences de chaque administration et chambres, ainsi que des démarches à effectuer auprès de chacune).

UN CHANGEMENT DE CULTURE

- ✓ **Recommandation n°04** : adopter le principe « Dites-le nous une fois » à l'échelle du pays et permettre ainsi :
 - le partage et l'échange des données entre les administrations (la sollicitation directe de l'entreprise deviendrait l'exception) ;
 - la confiance a priori, en ne demandant à l'entreprise les pièces justificatives que lorsqu'elles sont nécessaires, non détenues par l'administration et au moment opportun (contrôle...).
 - le toilettage de TOUS les formulaires pour que seules les informations réellement utiles soient dorénavant demandées.

- ✓ **Recommandation n°07** : rendre les réponses de l'administration opposables (à l'image du rescrit fiscal) et publiques, pour que les autres entreprises n'aient pas à reposer une question et soient également protégées.

UNE DÉMATÉRIALISATION EFFICACE

- ✓ **Recommandation n° 22** : s'inspirer des 10 principes d'une démarche en ligne exemplaire identifiés par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), qui doit :
 - être facile à trouver, simple et fluide,
 - utiliser un langage clair et précis,
 - avoir l'air ostensiblement officielle,
 - accompagner l'utilisateur,
 - respecter les règles de l'art,
 - ne pas demander des informations déjà connues de l'administration,
 - être transparente,
 - avoir un pilote qui connaît les besoins des usagers,
 - permettre un traitement et un suivi totalement numérique,
 - s'améliorer en continu.

Le CESE y ajoute un service client qui répond aux questions posées en ligne.

DES BONNES PRATIQUES

- ✓ **Recommandation n°12** : mettre en place une charte de bonnes pratiques commune à toutes les administrations (accueil, conseil, délai...), avec un système de labellisation des meilleurs services.
- ✓ **Recommandation n°33** : mettre en place une démarche qualité dans chaque administration, sur une base commune à toutes les administrations, afin d'évaluer la satisfaction des usagers selon des indicateurs précis.
- ✓ **Recommandation n°14** : prévoir un moyen de médiation (neutre et indépendant).
- ✓ **Recommandation n°24** : mettre en place une signature électronique présumée fiable à l'instar de ce qui est prévu dans le règlement (UE) n°910/2014.

DES RÈGLES SIMPLIFIÉES

- ✓ **Recommandation n°26** : élaborer systématiquement les textes en concertation avec les principaux acteurs concernés (et non par une simple consultation une fois rédigés, suite à laquelle le législateur est souvent peu réactif), professionnels mais aussi agents qui les font appliquer, souvent conscients ou anticipant des problèmes rencontrés sur le terrain.
- ✓ **Recommandation n°30** : codifier et consolider régulièrement les textes afin de les publier COMPLETS et à jour sur Juridoc et les sites des administrations afin d'éviter les erreurs et malentendus fréquents.
- ✓ **Recommandation n°31** : toiletter les textes au fur et à mesure dans une optique de simplification, notamment les aspects obsolètes et les points de blocage identifiés par les professionnels.

OÙ TROUVER NOTRE VOËU?

Sur le site du CESE-NC:

https://cese.nc/les-travaux/avis-et-voeux?type=VOEU&annee=All&keyword_body=&numero=&date_publication=&date_jonc

Sur JURIDOC:

<http://www.juridoc.gouv.nc/JuriDoc/JdWebE.nsf/Juristart?openpage>

MERCI DE VOTRE
PARTICIPATION ET
DE VOTRE
ATTENTION

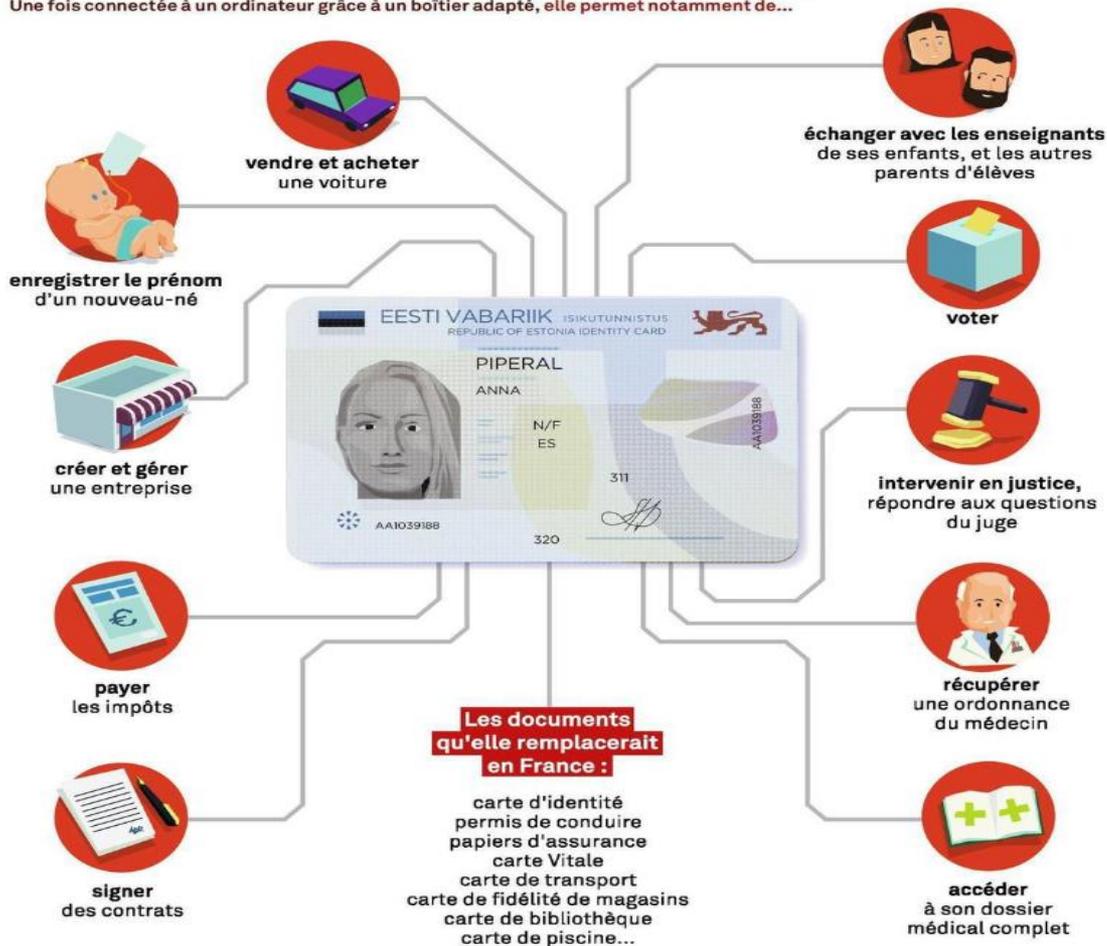


Un exemple concret

L'Estonie

La carte à tout faire

Depuis 2002, tout Estonien dispose d'une carte d'identité digitale, protégée par deux codes.
Une fois connectée à un ordinateur grâce à un boîtier adapté, elle permet notamment de...



Déroulé et thématiques des ateliers



Déroulé et thématiques des ateliers

10 h – 12 h

Ateliers collaboratifs

Construire collectivement par consensus une représentation idéale de la simplification administrative (diagnostic en creux)

Modalités : tous les participants traitent toutes les thématiques



Déroulé et thématiques des ateliers

10 h - 12 h

Ateliers collaboratifs

Construire collectivement par consensus une représentation idéale de la simplification administrative (diagnostic en creux)

Modalités : tous les participants traitent toutes les thématiques

12 h - 13 h 30

Pause déjeuner

Exposition des productions du matin

Déroulé et thématiques des ateliers

10 h - 12 h

Ateliers collaboratifs

Construire collectivement par consensus une représentation idéale de la simplification administrative (diagnostic en creux)

Modalités : tous les participants traitent toutes les thématiques

12 h - 13 h 30

Pause déjeuner

Exposition des productions du matin

13 h 30
-
15 h 30

Ateliers collaboratifs

Elaboration de propositions d'actions destinées à se rapprocher de l'idéal défini le matin

Modalités : chaque groupe traite une seule thématique



Déroulé et thématiques des ateliers

10 h – 12 h

Ateliers collaboratifs

Construire collectivement par consensus une représentation idéale de la simplification administrative (diagnostic en creux)

Modalités : tous les participants traitent toutes les thématiques

12 h – 13 h
30

Pause déjeuner

Exposition des productions du matin

13 h 30
–
15 h 30

Ateliers collaboratifs

Elaboration de propositions d'actions destinées à se rapprocher de l'idéal défini le matin

Modalités : chaque groupe traite une seule thématique

15 h 30 – 16
h

Pause café

Exposition des travaux de l'après-midi

Vote par système de gommettes

16 h – 17 h

Restitution en plénière des travaux et clôture

Déroulé et thématiques des ateliers

Thème 1 : Faciliter les démarches des usagers (professionnels ou particuliers)

- A quoi ressemblerait un quotidien où toute formalité est simple et fluide ?
- Et si les démarches administratives devenaient agiles ?
- Comment aider les entreprises à répondre aux attentes de l'administration, et réciproquement ?
- Quel est le juste équilibre entre informations à fournir et nécessité de contrôle de l'administration ?



Déroulé et thématiques des ateliers

Thème 2 : Accélérer, simplifier les permis, agréments et autorisations

- Comment accroître l'attractivité du territoire via un système d'agrément et d'autorisation efficient ?
- Et si les procédures d'autorisation facilitaient les projets d'investissement ?
- Moins de démarches, moins de délais d'instruction ?
- Comment coordonner les différentes compétences administratives dans le processus des agréments et autorisations ?



Déroulé et thématiques des ateliers

Thème 3 : Simplifier la réglementation, alléger les normes

- Comment encadrer sans multiplier les textes réglementaires?
- Des textes réglementaires clarifiés et toilétés : comment y parvenir ?
- Comment accompagner les entreprises dans la compréhension des normes et textes réglementaires ?
- Comment adapter la réglementation aux contraintes du terrain ?



Déroulé et thématiques des ateliers

Thème 4 : Dématérialiser, vers une Calédonie 2.0

- A quoi pourrait ressembler l'e-administration calédonienne de demain ?
- Comment créer un environnement favorable à une Calédonie 2.0 ?
- Quel équilibre entre e-service et proximité ?
- Comment accompagner les usagers vers la e-administration ?



Déroulé et thématiques des ateliers

Thème 5 : Développer la relation entre administrations, entreprises et usagers

- Administration – entreprises : quel contrat de confiance ?
- Quelles notions fondamentales introduire pour développer la confiance ?
- Comment améliorer le dialogue administration - entreprises ?
- Entreprises – administrations : des partenaires engagés ?



Merci de votre attention



Merci de votre attention

