

À l'attention de tous les acteurs concernés
par la Réforme de l'État

Modernisation des administrations

Information et mode d'emploi



« Les services publics ne seront fidèles à leur mission que s'ils se modernisent, s'ils sont gérés efficacement, au plus près de nos concitoyens, s'ils restent capables de mettre l'excellence à la portée de tous. »

« Il revient aux responsables de chaque administration d'améliorer constamment le contenu de ces engagements, pour répondre toujours mieux à ce que sont les attentes profondes des Français. »

Jacques Chirac

Président de la République

« Être plus que jamais au service de l'utilisateur. Pour la grande majorité de nos concitoyens, la vraie réforme de l'État au quotidien se joue là et pas ailleurs : disponibilité, rapidité, amabilité, adaptation des services aux rythmes de vie de plus en plus hachés des usagers, développement des nouvelles technologies... »

Jean-Pierre Raffarin

Premier ministre



Renaud Dutreil,

Ministre de la
fonction publique et
de la réforme de l'État



Éric Woerth,

Secrétaire d'État
à la réforme de l'État

Réussissons ensemble la réforme de l'État !

Nos compatriotes sont fréquemment sceptiques sur la réforme de l'État. Mais ce chantier ne concerne pas que la France : en Suède, en Italie, en Grande-Bretagne, chaque pays invente des solutions. Ces comparaisons sont utiles car elles permettent d'éviter le simplisme et de mesurer le travail de fond à réaliser.

La réforme de l'État est d'abord un état d'esprit. Un esprit de service et d'efficacité, qui doit animer l'ensemble de la sphère publique.

Soyons clairs : nous ne réformons pas pour le plaisir de « bouger », ni par idéologie, mais pour améliorer constamment la qualité des prestations de l'État, pour augmenter le rendement de chaque euro dépensé. Les mots « productivité » ou « qualité de service » ne sont plus un tabou ! C'est un impératif de bon sens, en même temps qu'une exigence démocratique.

Les Français sont profondément attachés à leurs services publics et à leur État ; ils ont raison, car l'État est le garant de l'égalité de tous et le protecteur des plus démunis. Nous voulons donc un État fort, juste et libérateur. Or, pour être fort, l'État ne doit pas être immobile ; pour être libérateur, il ne doit pas être tracassier ; pour être juste, il ne doit pas être opaque.

Nous voulons laisser aux générations qui nous suivent un État exemplaire, reconnu et estimé par les Français, et ouvert sur la société.

Tel est notre objectif, telles sont nos actions : améliorer l'accueil dans les services publics, mettre en valeur la compétence et le dévouement des fonctionnaires, améliorer l'organisation des structures de l'État, simplifier la vie administrative des citoyens.

Nous lançons ces actions avec un esprit de suite et une méthode : celle de l'effort permanent.

La tâche est exaltante, accomplissons-la ensemble !

Bonne lecture !

Renaud DUTREIL
Eric WOERTH

Sommaire

Modernisation des administrations,
information et mode d'emploi :

a

Le contact avec les usagers : qualité et humanité p. 7 à 9

- 1** La « Charte Marianne »
- 2** Le 39-39 pour tout renseignement administratif
- 3** « Adèle » ou l'administration électronique

b

La productivité : un défi quotidien p. 10 à 12

- 4** Les stratégies ministérielles de réforme
- 5** La réforme des procédures d'achat
- 6** Le regroupement des services départementaux de l'État

c

Un objectif : simplifier la vie des Français p. 13 à 15

- 7** Les permanences ministérielles : à l'écoute des usagers
- 8** La simplification du droit
- 9** La simplification du langage administratif

1 La « Charte Marianne »

■ L'objectif

L'accueil du public dans les administrations doit fondamentalement changer dans l'esprit des agents comme dans celui des usagers. **Des files d'attente plus courtes, un accueil plus courtois, des réponses rapides, un véritable traitement des réclamations**, tels sont les objectifs simples, mais essentiels, qui sont attendus par tous nos concitoyens.

■ Le détail technique

Depuis le 3 janvier 2005, 1 650 services accueillant du public ont pris des engagements en termes de qualité de service. Ces engagements sont récapitulés dans une charte rendue publique. **La « Charte Marianne » fixe un tronc commun d'engagements concrets et réalistes correspondant à ce que les usagers sont en droit d'espérer de tout service administratif accueillant du public.** Par exemple, un délai raisonnable de réponse aux courriers et aux réclamations ou encore un dispositif spécifique d'accueil pour les personnes en difficulté. Les premiers bilans effectués confirment que la charte a permis une mise à plat de l'ensemble des procédures administratives, ainsi qu'une responsabilisation des agents et de leurs cadres.

■ Comment relayer et promouvoir le dispositif

Sur le terrain, les expériences réussies et les démarches de qualité ne manquent pas. Pour valoriser le travail accompli et favoriser une certaine émulation, nous avons souhaité faire évaluer les engagements d'administration par des « visiteurs mystères » et nous rendrons publics les résultats.

■ Contact

- Pierre SEGUIN
Délégation aux usagers et aux simplifications administratives
Tél. : 01 42 75 89 25
Fax : 01 42 75 79 37
Mail : pierre.seguin@dusa.pm.gouv.fr

2 Le 39-39 pour tout renseignement administratif

■ L'objectif

Le 1^{er} octobre dernier, un numéro unique de renseignement administratif a été mis en place, le « 39-39 ». Grâce à ce nouveau service, **tout usager peut obtenir, en moins de trois minutes, et sur un très grand nombre de sujets, une réponse précise et pertinente à ses questions.**

■ Le détail technique

Du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi matin de 8h00 à 14h00, en moins de 3 sonneries, un interlocuteur téléphonique oriente l'utilisateur et lui apporte la réponse aux principales questions administratives.

Le 39-39, c'est :

- Un **renseignement fiable** fourni à partir d'une base de données certifiée par l'administration.
- Un **gain de temps** pour les usagers. Fini les déplacements et les files d'attente !
- Le moyen de **recentrer l'administration** sur ses fonctions les plus essentielles.

Si la question nécessite une réponse experte, l'appel est basculé, sans rupture de communication, vers un service de renseignement « expert », généraliste (les Centres d'Information et de Renseignement Administratif - CIRA) ou spécialisés (Impôt-service, Info-emploi, etc...)

■ Comment relayer et promouvoir le dispositif

Faites connaître le 39-39... !

■ Contact

- 39-39 bien sûr !

3 « Adèle » : l'administration électronique

■ L'objectif

L'administration électronique est un formidable levier pour moderniser notre État. Elle simplifie les démarches pour les citoyens et les entreprises. Elle améliore les conditions de travail des fonctionnaires. Mais elle permet également de réaliser d'importants gains de productivité ou de développer, à coût constant, de nouveaux services. **Le programme « Adèle » constitue le plus important programme de développement de l'administration électronique jamais entamé dans notre pays.** Il comprend, entre 2004 et 2007, pas moins de 140 nouveaux projets. Les premiers résultats sont là : fin 2004, la France est ainsi passée, parmi les pays de l'OCDE, de la 12^e à la 8^e place en matière d'Administration Électronique (baromètre établi par *Cap Gemini Ernst & Young*).

■ Le détail technique

Les téléservices font désormais partie de notre quotidien: 7 000 sites Internet publics existent déjà sur l'ensemble du territoire, **neuf formulaires sur dix sont disponibles en ligne**, une feuille de maladie sur deux est traitée sous forme dématérialisée (contre une sur quatre deux ans auparavant). Le nombre de citoyens ayant télédéclaré l'impôt en ligne a dépassé 1,5 million en 2004 (soit 10 fois plus qu'en 2002).

Nous avons également mis en œuvre de nouveaux services en 2004 :

- la dématérialisation des marchés publics (*depuis le 1^{er} janvier 2005*)
- la simulation et la consultation des droits de retraite
- la demande de complément de libre choix du mode de garde d'enfant
- le compte fiscal personnalisé pour les particuliers ayant télédéclaré leurs revenus, la télédéclaration et le paiement des cotisations à l'Urssaf
- le Journal Officiel dématérialisé.

Dans les prochains mois, 13 projets supplémentaires de téléservices seront mis en place et en particulier :

- le service unique de changement d'adresse
- le service emploi entreprise destiné notamment aux PME
- le guichet des professionnels de santé
- le portail des demandes de fonds structurels européens.

■ Comment relayer et promouvoir le dispositif

Il importe d'abord de faire largement connaître l'administration électronique. Un grand nombre de démarches, de formulaires, d'informations sont déjà accessibles en ligne. Des gains de temps considérables sont déjà possibles. Il ne faut pas hésiter à signaler systématiquement aux usagers l'existence de tel ou tel service en ligne.

■ Contact

- Jacques SAURET, Directeur de l'Agence pour le Développement de l'Administration Électronique
www.adae.pm.gouv.fr

4 Les Stratégies Ministérielles de Réforme (SMR)

■ L'objectif

Depuis 20 ans, le budget de l'État s'est peu à peu calcifié. **57 % du budget sont constitués aujourd'hui de dépenses immédiatement incompressibles (personnel et dette) alors qu'elles n'en représentaient que 42 % en 1983.** À qualité de service public constant, les SMR visent à une diminution des dépenses publiques et à une administration plus productive. Il s'agit de redonner à l'État des marges de manœuvre financière pour mener ses missions essentielles. Nous sommes persuadés que l'État est capable de se transformer et d'améliorer son efficacité et sa performance pour répondre toujours mieux aux attentes des Français.

■ Le détail technique

Le ministère a concentré son action sur « l'appareil de production de l'État », c'est-à-dire ses « frais de fonctionnement ». L'assiette correspondante s'élève à près de 100 milliards d'euros. Les travaux conduits pendant l'été 2004 ont permis d'identifier et de mettre en œuvre près de 230 actions concrètes. Celles-ci se répartissent de manière égale entre des actions d'amélioration de la productivité (économies en personnel ou en crédits) et des actions d'amélioration de la qualité des administrations. **Ces stratégies ministérielles de réforme permettront d'économiser sur trois ans 1,5 milliard d'euros et près de 10 000 équivalents temps plein (ETP).** Cela représente **un gain de productivité d'environ 0,5 % par an.** Les travaux relatifs aux stratégies ministérielles de réforme pour 2005 sont engagés depuis le 3 janvier. Les priorités de la nouvelle édition permettront d'amener les administrations à dégager 2 % de productivité par an à compter de 2006.

■ Comment relayer et promouvoir le dispositif

Dans votre administration, faites valoir, à tous les niveaux, la logique suivante : le rapport qualité/prix du service pourrait-il être amélioré ? La tâche effectuée est-elle utile ? Pourrait-elle être plus efficace, ou moins coûteuse ? Ou les deux ?

■ Contact

- François-Daniel MIGEON
Directeur de l'Agence pour l'Amélioration de la Performance de l'État
Tél. : 01 42 75 55 97
Fax : 01 42 75 80 59
Mail : francois-daniel.migeon@dmgpse.pm.gouv.fr

5 La réforme des achats publics

■ L'objectif

Le but est simple : supprimer des gaspillages. L'État est en effet trop souvent dans la situation d'une immense cantine qui se fournirait chez un détaillant. Les structures publiques ne pratiquent pas suffisamment la mutualisation des achats, ce qui cause d'importants surcoûts. **L'optimisation des achats est donc un levier majeur d'amélioration de la performance économique des administrations.**

■ Le détail technique

Nous avons fédéré les initiatives des différents ministères dans ce domaine. Nous avons notamment coordonné le travail des ministères de l'Agriculture, l'Équipement, l'Écologie, la Santé, du Travail et des Services du Premier ministre.

Une nouvelle approche économique permettra une mutualisation des achats entre les différentes administrations.

Le plan d'action qui a été bâti permettra d'économiser entre 10 et 15 % de l'assiette d'achats, soit environ 200 M€ à l'horizon 2007.

■ Comment relayer et promouvoir le dispositif

La mutualisation des achats, la rationalisation des commandes sont des démarches simples qui peuvent être sources d'importantes économies. Dans tous les services de l'État il importe de veiller à ce que les achats soient faits au meilleur coût et selon les volumes les plus utiles.

■ Contact

- François-Daniel MIGEON
Directeur de l'Agence pour l'Amélioration de la Performance de l'État
Tél. : 01 42 75 55 97
Fax : 01 42 75 80 59
Mail : francois-daniel.migeon@dmgpse.pm.gouv.fr

6 Le regroupement des services départementaux de l'État

■ L'objectif

Pour restaurer l'autorité quotidienne de l'État, renforcer l'unité de son action et apporter localement le meilleur service aux Français, il faut repenser l'organisation de nos administrations au niveau départemental, dont l'implantation physique date de 30 ou 40 ans. **C'est le corollaire nécessaire de la deuxième phase de décentralisation engagée par la loi du 13 août 2004.** Il sera conduit dans la concertation avec les personnels et les usagers concernés.

■ Le détail technique

Il a été demandé à chacun des préfets de réorganiser les services de l'État **en recentrant l'action des fonctionnaires sur leurs missions au service des usagers**, plutôt que sur des fonctions de support et de soutien logistique, qui mobilisent encore une trop large part des ressources publiques. Dans ce cadre, le Premier ministre a souhaité laisser aux préfets une liberté de manœuvre importante.

■ Comment relayer et promouvoir le dispositif

Si dans votre vie d'usager, vous vous apercevez d'un dysfonctionnement de l'organisation administrative, ou si vous êtes fonctionnaire et que vous avez des propositions pour optimiser votre travail et mettre vos compétences, vos moyens au service d'une meilleure qualité de service, vous pouvez en informer par courrier le préfet du département ou le ministre chargé de la réforme de l'État qui saura apporter les précisions nécessaires ou enclencher la ré-organisation nécessaire.

■ Contact

- François-Daniel MIGEON
Directeur de la Délégation pour la Modernisation de la Gestion Publique
et des Structures de l'État
Tél. : 01 42 75 55 97
Fax : 01 42 75 80 59
Mail : francois-daniel.migeon@dmgpse.pm.gouv.fr



Un objectif : simplifier la vie des Français

7 Les permanences ministérielles

■ L'objectif

La réforme de l'État passe par l'écoute des usagers. Dans le souci de manifester cette nouvelle proximité de l'État, le secrétaire d'État à la réforme de l'État, a décidé de recevoir en personne les usagers désireux de lui faire part de leurs idées de réforme, de simplification, de modernisation.

■ Le détail technique

Tous les premiers samedis du mois, le secrétaire d'État reçoit, à Paris, dans son bureau du Ministère, ou bien dans une préfecture tous les usagers qui le souhaitent.

Des permanences ont ainsi été tenues à Lyon, Marseille, Lille, Montpellier... Ces permanences sont annoncées par les médias nationaux ou régionaux une semaine avant.

Il suffit pour accéder à la permanence de présenter sa carte d'identité.

■ Comment relayer et promouvoir le dispositif

Si vous êtes employé par une préfecture, faites connaître autour de vous cette initiative. Vous pouvez aussi la reproduire localement : le contact direct des usagers avec les responsables de l'administration est capital pour favoriser un vrai climat de confiance entre l'État et les citoyens.

■ Contact

■ Sophie MORIN

Chef de Cabinet, Conseiller parlementaire du secrétaire d'État à la réforme de l'État

Tél. : 01 42 75 76 92

Fax : 01 42 75 56 98

Mail : sophie.morin@fpre.gouv.fr



Un objectif : simplifier la vie des Français

8 La simplification du droit

■ L'objectif

Simplifier le droit, c'est simplifier la vie des Français. Démarches compliquées, procédures redondantes, réglementations désuètes, lourdeur des régimes d'autorisation, un grand nombre de barrières peuvent être levées. **On compte aujourd'hui plus de 8 000 lois, 400 000 décrets et un journal officiel dont le volume a été multiplié par 6 en 40 ans.** Pour mettre fin à cela, le Gouvernement engage un processus ambitieux, durable et global de simplification du droit.

■ Le détail technique

Comportant 94 articles, la loi du 9 décembre 2004 habilitant le Gouvernement à simplifier le droit regroupe plus de **200 mesures concrètes de simplification**. Elle répond à un objectif clair : simplifier la vie des Français tout en assurant leur sécurité juridique, en instaurant des services plus efficaces, plus rapides, mieux adaptés aux attentes des administrés, et financièrement plus efficaces. Cette nouvelle loi habilite notamment le Gouvernement à simplifier **l'aide au logement, le régime des enquêtes publiques ou encore le permis de construire**. Elle a permis la création d'un **interlocuteur social unique** pour les artisans, commerçants et professions indépendantes.

Le Gouvernement prépare un **troisième projet de simplification**. Adoptant une nouvelle méthode de travail, nous avons choisi de la centrer sur des populations cibles : les familles, les personnes âgées, les petites entreprises, les maires, les associations ou encore les investisseurs étrangers.

■ Comment relayer et promouvoir le dispositif

L'excessive complexité peut se loger partout. Si votre expérience personnelle vous a fait découvrir un dysfonctionnement, si vous avez des idées de simplifications utiles et efficaces, faites en part au secrétariat d'État à la réforme de l'État.

■ Contact

- Monique LIEBERT-CHAMPAGNE
Déléguée aux Usagers et aux Simplifications Administratives
Délégation aux Usagers et aux Simplifications Administratives
Tél. : 01 42 75 79 78
Fax : 01 42 75 79 37
Mail : monique.liebert-champagne@dusa.pm.gouv.fr

9 La simplification du langage administratif

■ L'objectif

« Nul n'est censé ignorer la loi ». Mais encore faut-il la comprendre ! Souvent, le jargon administratif constitue une barrière pour les usagers. Afin de clarifier le langage que l'État parle aux citoyens, **le Comité de Simplification du Langage Administratif (COSLA) à réécrit progressivement les formulaires les plus complexes**. Au-delà des formulaires, nous avons lancé une action qui porte sur le langage administratif en général, et en particulier sur les expressions susceptibles de blesser, d'humilier ou de stigmatiser les citoyens : les « **mots qui font souffrir** ». Un travail a été notamment entamé avec le ministère de la justice sur cette question.

■ Le détail technique

Afin de fournir aux fonctionnaires des équivalents explicites et précis des termes parfois trop techniques qu'ils seraient tentés d'utiliser dans les courriers, **un nouveau lexique de 4 500 termes administratifs leur est distribué en 2005**. Ainsi, la « rédhhibition » d'une vente, les « dispositions codicillaires », le « commodat », les « actions récursoires », et les « domiciliataires » seront remplacés par des mots simples et compréhensibles. Ce travail de simplification du langage administratif sera également étendu aux sites Internet des services publics et intégré dans les téléprocédures.

■ Comment relayer et promouvoir le dispositif

Si vous avez repéré des formulaires (homologués par le Cerfa) particulièrement difficiles à comprendre, signalez-le à la Délégation aux Usagers et aux Simplifications Administratives. De même si des expressions usuelles dans l'administration, et pourtant mal comprises par les administrés sont la cause de retards de procédure, signalez-le. Fonctionnaires, entraînez-vous à toujours vous exprimer de la manière la plus précise et la plus simple. Usagers, n'hésitez pas à signaler les mots qui vous paraissent incompréhensibles, mal choisis, ambigus ou blessants.

■ Contact

- Stéphane ATLAN
Délégation aux Usagers et aux Simplifications Administratives
Tél. : 01 42 75 75 32
Fax : 01 42 75 79 37
Mail : stephane.atlan@dusa.pm.gouv.fr



72, rue de Varenne - 75007 Paris
Tél. : 01 42 75 80 00 - Fax : 01 42 75 53 94
www.fonction-publique.gouv.fr