



PREMIER MINISTRE

Comité interministériel pour la modernisation de l'action publique

www.gouvernement.fr

01

Simplifier l'action publique

02

Mesurer la qualité du service public

03

Accélérer la transition numérique

04

Évaluer pour moderniser les politiques publiques

05

Intégrer les agences et les opérateurs dans la modernisation de l'action publique

18 décembre 2012

Contact

Service de presse
de Matignon
57, rue de Varenne
75007 Paris
Tél. : 01 42 75 50 78/79

Sommaire

Une action publique plus efficace
Relève de décisions

01

Simplifier l'action publique

Simplifier les démarches administratives pour les particuliers

Simplifier les démarches administratives pour les entreprises

Simplifier les normes pour les citoyens, les entreprises et les collectivités locales

02

Mesurer la qualité du service public

Un baromètre indépendant

03

Accélérer la transition numérique

La feuille de route de l'administration numérique

04

Évaluer pour moderniser les politiques publiques

Une démarche novatrice

La programmation des évaluations

05

Intégrer les agences et les opérateurs dans la modernisation de l'action publique

Les agences et les opérateurs dans la modernisation de l'action publique

Une action publique plus efficace

La modernisation de l'action publique est essentielle à la construction d'un nouveau modèle français, alliant solidarité et compétitivité.

Elle va de pair avec un objectif exigeant : celui du respect de nos engagements de finances publiques.

Cette ambition nous oblige : c'est bien d'une nouvelle action publique, plus juste, plus efficace, et plus simple, dont la France a besoin.

Lors de la première réunion du comité interministériel pour la modernisation de l'action publique, le Premier ministre a arrêté les orientations suivantes :

- ▶ Des mesures concrètes de **simplification** des normes et des démarches administratives ont été décidées, qui entreront en vigueur dès le début de l'année 2013.
- ▶ Une ambitieuse feuille de route "**Administration numérique**" a été adoptée, pour mettre **le numérique au service des citoyens, des agents publics et de l'efficacité de l'action publique**, et adapter nos services publics à l'ère du numérique.
- ▶ **Une démarche novatrice d'évaluation de l'ensemble des politiques publiques a été engagée** pour améliorer leur efficacité et rénover nos services publics dans le respect de nos objectifs de redressement des comptes publics. Dès 2013, **quarante politiques publiques feront l'objet d'une évaluation**. Trois vagues d'évaluations seront lancées en janvier, en avril et en juillet. Sur le quinquennat, c'est l'ensemble des politiques publiques qui sera évalué, en concertation avec les collectivités locales et les organismes sociaux.
- ▶ Une méthode de travail a été définie pour **rationaliser le paysage des agences et opérateurs rattachés à l'État**.
- ▶ **Chaque ministre élaborera, au premier trimestre 2013, un "programme de modernisation et de simplification"**, couvrant la période 2013-2015, pour simplifier l'action de l'administration en partant des besoins des usagers et rationaliser l'organisation et le fonctionnement des administrations.
- ▶ Plusieurs chantiers de modernisation interministériels ont, par ailleurs, été engagés dans la perspective du prochain CIMAP : ils portent sur l'administration territoriale de l'État, la fonction financière, la politique immobilière et la politique d'achat de l'État, ainsi que sur la sécurisation des grands investissements.

L'ensemble de ces travaux sera conduit avec l'ensemble des partenaires de l'État, notamment les associations représentant les collectivités territoriales et les partenaires sociaux.

Le Parlement sera étroitement associé aux travaux. Dans le cadre du PLF 2013, la commission des finances de l'Assemblée Nationale a adopté à l'unanimité un amendement présenté par François Cornut-Gentille et Christian Eckert pour renforcer les pouvoirs de contrôle et de suivi du Parlement dans le cadre de la modernisation de l'action publique.

La démarche s'appuiera enfin sur une concertation étroite avec les agents publics et les organisations représentatives des personnels.

Les discussions ouvertes en septembre dernier par la ministre en charge de la réforme de l'État et de la fonction publique dans le prolongement de la grande conférence sociale permettront de préciser les modalités du dialogue social qui accompagnera la modernisation de l'action publique. Elles doivent également définir des priorités partagées pour améliorer les conditions de travail, moderniser les pratiques d'encadrement, enrichir et diversifier les parcours professionnels des agents publics.

Voir dossier complet sur le site www.gouvernement.fr

Simplifier l'action publique

Simplifier les démarches administratives pour les particuliers

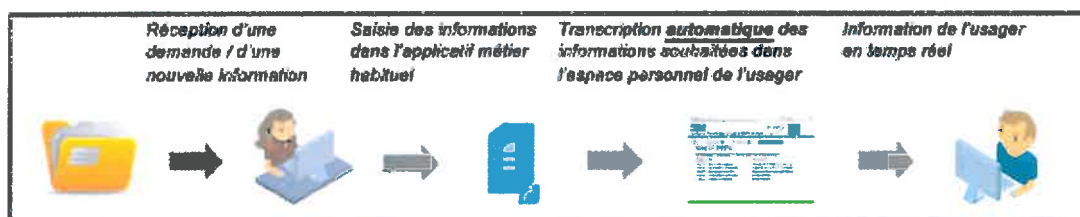
Simplifier les démarches administratives en matière de logement, d'emploi et de handicap

Afin de répondre aux attentes prioritaires des Français, un effort particulier sera réalisé sur les événements dont la complexité vécue par les citoyens est la plus forte : le **handicap**, la **perte d'emploi** et le **logement**.

■ Décision n°1. Handicap :

Faciliter les démarches des personnes handicapées auprès des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) grâce, notamment, à la poursuite de la dématérialisation des procédures et à la simplification des conditions d'attribution de la carte de stationnement. Le chantier sera conduit pour la fin 2013.

Le fonctionnement du service de suivi en ligne :



■ Décision n°2. Logement :

Permettre la demande en ligne d'aide au logement avec envoi des pièces justificatives en format dématérialisé. Cette faculté sera généralisée courant 2013 après expérimentation auprès de trois CAF.

■ Décision n°3. Emploi :

- ▶ Améliorer la transparence du marché du travail en facilitant la publicité des offres et de la demande. Un service permettant de faciliter la publication des offres et des CV sera lancé en phase pilote au second trimestre 2013.
- ▶ Mettre en place une base de données nationale de l'offre de formation financée sur fonds publics en faveur des jeunes et des adultes sans emploi (projet Dokelio).
- ▶ Dématérialiser la procédure de demande de rupture conventionnelle pour en améliorer la sécurité juridique. Le service "téléRC" testé dans les Yvelines (78) sera déployé au premier trimestre 2013.

Réduire la complexité administrative des démarches pour les jeunes et les personnes en situation de précarité

Le Gouvernement engage deux chantiers permettant de répondre aux besoins des **jeunes**, qui perçoivent les démarches administratives comme particulièrement complexes, et des **personnes en situation** de précarité, qui ont le plus besoin de recourir aux services publics. Chaque ministère s'attachera à identifier les mesures spécifiques correspondantes dans le cadre de la mise en œuvre de son programme de modernisation et de simplification.

■ Décision n°4. En faveur des jeunes :

- ▶ Développer l'inscription en ligne et le choix des options pour les élèves du collège et du lycée. *Le service sera disponible en juin 2013 pour le lycée et en 2014 pour le collège.*
- ▶ Améliorer la lisibilité des formations supérieures grâce à une simplification des intitulés par grands domaines disciplinaires et par métier. *Une nomenclature des intitulés de licence sera préparée dès 2013, suivie par une nomenclature des masters.*
- ▶ Faire du portail numérique admission post bac (APB) le point d'entrée unique d'inscription dans l'enseignement supérieur. *De nouvelles formations, de nouveaux publics et de nouvelles fonctionnalités seront intégrés pour la rentrée 2013-2014.*
- ▶ Simplifier les changements d'affiliation en matière de sécurité sociale étudiante. *Un nouveau formulaire d'affiliation sera défini en 2013.*
- ▶ Développer le service de recensement citoyen des jeunes par internet. *Une évolution du service en ligne sera mise en œuvre au premier semestre 2013.*

■ Décision n°5. En faveur des personnes en situation de précarité :

- ▶ Mettre en œuvre, dès le premier semestre 2013, la simplification des procédures de domiciliation arrêtée dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté.
- ▶ Assurer une plus grande lisibilité et une plus grande régularité des aides versées par les CAF pour limiter les flux d'indus et de rappels. *Une mission de l'IGAS est programmée au premier semestre 2013.*
- ▶ Expérimenter en 2013, en Seine-et-Marne et en Loire-Atlantique, des mesures de simplification afin de réduire le non-recours aux prestations sociales des personnes en situation d'exclusion, à l'issue d'une action conduite depuis novembre 2012 dans ces deux départements.

Simplifier les démarches pour tous

■ Décision n°6. Vie citoyenne :

- ▶ Supprimer les demandes d'extraits d'acte d'état civil pour les principales démarches, dont les demandes de pièces d'identité, grâce à un échange de données entre administrations. *Une phase pilote associant 18 communes de Seine-et-Marne est en cours et fera l'objet d'une évaluation au premier trimestre 2013.*
- ▶ Permettre à l'usager de préparer en ligne sa demande de vote par procuration. *Une première étape sera expérimentée après consultation des associations d'élus au premier semestre 2013.*
- ▶ Permettre de créer, modifier et dissoudre son association loi 1901 par internet. *Un télé-service de création est disponible. La déclaration des modifications relatives aux associations (titre, objet, siège social, statuts, personnes) sera expérimentée dans trois départements au deuxième semestre 2013.*



- ▶ Développer les titres pluriannuels de séjour. *Un projet de loi sera présenté au premier semestre 2013.*
- ▶ Dématérialiser les timbres fiscaux acquittés par les étrangers pour leurs documents de séjour. *Les possibilités du module d'achat en ligne seront étendues sur www.timbresofli.fr pour 2014.*
- ▶ Faciliter et sécuriser l'utilisation de factures dématérialisées (eau, téléphone, électricité,...) comme justificatifs de domicile pour les démarches par l'insertion d'un "flashcode" (code barre 2D). *La norme sera publiée au premier trimestre 2013. En 2013, les préfectures seront en mesure de lire les documents sur lesquels est apposé le code barre pour les demandes de passeport.*

■ Décision n°7. Perte d'un proche :

- ▶ Lors d'un décès d'un proche, simplifier les démarches d'information des organismes sociaux. *Le téléservice permettant de déclarer en une seule fois est opérationnel et sera étendu à d'autres partenaires au premier semestre 2013.*

■ Décision n°8. Sécurité et justice :

- ▶ Généraliser la préparation en ligne du dépôt de plainte (pré-plainte). Dès janvier 2013, une première vague de déploiement sera lancée dans une vingtaine de départements.
- ▶ Permettre aux usagers de suivre leurs plaintes sur internet. Le service sera expérimenté en 2013.

■ Décision n°9. Santé /social :

- ▶ Mettre en place un espace numérique pour les particuliers employeurs. Employeurs et salariés trouveront avant la fin 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.
- ▶ Payer en ligne ses frais hospitaliers. Un premier déploiement cible : les établissements dotés d'une régie pour l'année 2013.
- ▶ Alléger les formalités de rattachement du nouveau-né à l'assurance maladie de ses parents. Un téléservice de demande de rattachement sera développé en 2013.
- ▶ Dispenser l'usager de fournir un exemplaire papier de son RIB/RICE dans toutes ses démarches avec la sécurité sociale. Un recensement des pratiques sera conduit au premier trimestre 2013.

Simplifier les démarches administratives pour les entreprises

Dans le cadre du séminaire gouvernemental sur la compétitivité, qui s'est tenu le 6 novembre 2012, le Gouvernement a mis en place une nouvelle gouvernance des simplifications à destination des entreprises, que le CIMAP vient confirmer.

Les entreprises consultées et associées

■ **Décision n°10.** Le Gouvernement installe un dispositif permanent de consultation des entreprises et un groupe interministériel de coordination des simplifications pour les entreprises afin de recueillir, élaborer et piloter les mesures de simplification.

► **Ce dispositif instruira les sept chantiers décidés au séminaire de compétitivité du 6 novembre 2012.** Ils seront inscrits dans les programmes ministériels de modernisation et de simplification, qui seront définis pour le CIMAP de mars 2013.

La première réunion trimestrielle de consultation des représentants des entreprises sur la simplification aura lieu au début de l'année 2013.

Des résultats pour les entreprises dès 2013

■ **Décision n°11.** Mise en œuvre des sept chantiers du séminaire compétitivité dès janvier 2013 :

► **Le projet "Dites-le-nous une seule fois" apportera des résultats concrets dès 2013.**

Un "test anti-redondances" de simplification sera réalisé sur les principales déclarations retenues (10 au premier trimestre). Dès 2013, 250 000 entreprises bénéficieront d'une déclaration pré-remplie de la contribution sociale de solidarité des sociétés. Par ailleurs, le Gouvernement accélérera le mouvement déjà engagé en faveur de la dématérialisation des attestations fiscales et sociales à fournir dans le cadre des marchés publics.

► **Des déclarations sociales unifiées dès le premier trimestre 2013.**

En 2013, trois déclarations (la DMMO¹, la DSIJ² et l'Attestation employeur) seront progressivement remplacées par une déclaration unique, mensuelle et dématérialisée pour les entreprises volontaires. D'ici 2016, 10 déclarations sociales auront été remplacées.

► **Des solutions pour simplifier et accélérer les procédures applicables à l'immobilier d'entreprises dès le 1^{er} trimestre 2013.**

D'ici au 1^{er} février 2013, une cartographie des difficultés rencontrées par les acteurs de l'immobilier d'entreprises sera élaborée. À la fin du premier trimestre 2013, la liste des solutions permettant d'accélérer la réalisation des projets immobiliers d'entreprises aura été élaborée en lien avec le calendrier de préparation de la loi "Duflot II".

► **Mise en ligne d'un portail unique d'aides en mars 2013.**

En mars 2013, un portail unique des aides aux entreprises sera ouvert. Au printemps 2013, le portail "guichet entreprises" aura été rénové. Le portail couvrira pour mi-2014 l'ensemble des formalités des CFE, de la création à la cessation ou radiation.

1 - Déclaration de mouvements de main d'œuvre.

2 - Déclaration des indemnités journalières.

► **La lutte contre la “sur-transposition” du droit communautaire en droit français : de premiers résultats dès le premier trimestre 2013.**

L'identification des textes d'ordre technique ou comptable qui sont allés au-delà des exigences européennes lors de leur transposition en droit français sera réalisée dans le courant du premier trimestre 2013. À partir du troisième trimestre 2013, au moins un texte législatif ou réglementaire aura été allégé pour chacun des 12 comités stratégiques de filière de la Commission nationale de l'industrie.

► **Un test pour évaluer l'impact des nouvelles règles sur les PME et TPE.**

Le test PME mesurera qualitativement et quantitativement les impacts de nouvelles réglementations. La méthodologie du test PME a été élaborée et sera expérimentée début 2013 sur les décrets d'application relatifs à la Banque publique d'investissement (BPI).

► **Réduire les obstacles à l'export pour les PME et TPE.**

Dès janvier 2013, un groupe de travail réunissant les services des douanes et des organisations professionnelles identifiera les mesures à mettre en œuvre pour réduire les obstacles à l'export des TPE, PME et ETI françaises. Les formalités douanières réalisées sous couvert des certificats d'exportation agricoles, certificats d'exportation relatifs aux espèces en danger et des licences d'exportation pour matériels de défense seront progressivement simplifiées à partir de 2013.

Amplifier la mobilisation des ministères dès 2013

■ **Décision n°12.** Le CIMAP demande à l'ensemble des ministères d'identifier, à partir des attentes prioritaires des entreprises, les chantiers qui permettront de **faire baisser significativement la complexité perçue et vécue** dans leurs champs de compétence. Ces chantiers seront inscrits dans les programmes ministériels de modernisation et de simplification.

► **Le CIMAP décide d'instruire les mesures suivantes dans la perspective du CIMAP de mars 2013 :**

■ **Décision n°13. Simplifier les démarches pour les entreprises**

- améliorer la lisibilité et la cohérence des franchissements de seuils de nombre de salariés pour l'application de la législation fiscale et sociale ;
- simplifier l'utilisation du titre emploi service entreprises (TESE) ;
- aider les entreprises à respecter leurs obligations en matière d'égalité professionnelle ;
- faciliter les procédures d'achats de l'État auprès des PME du secteur de la défense et accélérer la procédure de paiement.

■ **Décision n°14. Simplifier les démarches pour les entreprises des secteurs agricoles et alimentaires**

- poursuivre la dématérialisation des procédures de demande des aides de la PAC ;
- mettre en place un bouquet de services en ligne “Mes démarches” pour un accès facilité aux informations, formulaires ou télé-services nécessaires à leurs démarches ;
- supprimer les justificatifs liés à certaines procédures ;
- mettre en place un modèle unique de recueil des données de base des entreprises agricoles ;
- améliorer la lisibilité des instructions ministérielles concernant leurs secteurs d'activité.

Simplifier les normes pour les citoyens, les entreprises et les collectivités locales

Alléger et simplifier des normes

La complexité des normes a un coût, qui est à la fois économique et démocratique. De nombreuses initiatives ont été prises au cours des derniers mois tant dans le cadre du séminaire gouvernemental sur la compétitivité que dans le cadre de la nouvelle étape de la décentralisation.

Pour appuyer et amplifier ces démarches, garantir leur cohérence d'ensemble et suivre leur application effective, le Gouvernement a décidé d'ouvrir plusieurs chantiers, dont la coordination sera confiée au secrétaire général du Gouvernement, qui sera à cette fin assisté d'un commissaire général à la simplification.

Ce dernier agira en réseau avec l'ensemble des services et organismes intéressés **et notamment :**

- la commission consultative d'évaluation des normes, **pour la simplification du droit applicable aux collectivités territoriales,**
- le ministère en charge de l'économie et des finances et le ministère chargé des petites et moyennes entreprises, **pour la simplification du droit applicable aux entreprises,**
- et le secrétariat général aux affaires européennes, **pour l'évaluation des projets de textes européens.**

Le CIMAP arrête en outre les orientations suivantes :

■ **Décision n°15. Garantir la qualité des normes nouvelles en généralisant les études d'impact** pour l'ensemble des textes réglementaires et des textes transposant le droit communautaire. À l'instar du "test PME", dont la mise en place a été arrêtée dans le cadre du séminaire sur la compétitivité, les consultations ouvertes "en ligne" préalables à l'élaboration des textes seront développées.

■ **Décision n°16. Limiter l'inflation normative : "une norme créée = une norme supprimée".**

- Conformément aux orientations arrêtées par le Président de la République, toute initiative ministérielle conduisant à la création de normes nouvelles devra s'accompagner de l'abrogation d'un volume de normes équivalent. Le secrétaire général du Gouvernement veillera au respect de cette règle.

■ **Décision n°17. Développer l'évaluation "ex-post" des principaux textes législatifs.**

- En lien avec le futur commissariat à la stratégie et à la prospective, les principaux textes législatifs donneront lieu à une évaluation de leurs effets au terme de leurs quatre premières années d'application. Cette évaluation permettra de proposer au Parlement les ajustements nécessaires.

■ **Décision n°18. Simplifier les normes en vigueur.**

Un programme pluriannuel de simplification des normes destiné à alléger le "stock" de normes existantes sera élaboré avant la fin du premier semestre 2013.

- Dès à présent, un travail est engagé pour simplifier et alléger le droit de l'environnement. Des états généraux de la modernisation du droit de l'environnement seront organisés au printemps 2013.
- Au premier trimestre 2013, dans le cadre des chantiers prioritaires identifiés dans le Pacte national pour la croissance, la compétitivité et l'emploi, un plan de simplification des normes applicables à l'immobilier d'entreprises sera défini.

- ▶ S'agissant des normes concernant les collectivités territoriales, une mission confiée à M. Alain Lambert et M. Jean-Claude Boulard est chargée de proposer, avant mars 2013, une liste de normes qui seront abrogées.

Assurer la transparence et l'accessibilité des règles régissant les relations entre les citoyens et l'administration

Les règles qui régissent les relations entre l'administration et les citoyens sont éparpillées. Elles relèvent fréquemment de la jurisprudence. Elles sont donc difficilement accessibles aux usagers mais également aux administrations.

- **Décision n°19.** Le Gouvernement confie au secrétaire général du Gouvernement, en lien avec la commission supérieure de codification, l'élaboration d'un code centré sur les procédures et les relations entre les citoyens et les administrations.

Renouveler les pratiques de consultation préalables à la prise de décision

Afin de mettre un terme à l'inflation du nombre de commissions consultatives qui nuit à la lisibilité et à l'efficacité de l'action publique, le CIMAP décide des orientations suivantes :

- **Décision n°20.** La création d'un organisme consultatif nouveau n'est désormais possible que si elle s'accompagne de la suppression simultanée d'un autre de ces organismes.

- ▶ Le secrétaire général du Gouvernement veillera à l'application stricte de cette règle qui a été fixée par la circulaire du Premier ministre du 30 novembre 2012.

- **Décision n°21.** D'ores et déjà, 100 commissions consultatives dont l'utilité n'est pas démontrée seront supprimées, soit 15 % du total des commissions.

- ▶ Les ministères devront formuler des propositions complémentaires de fusion ou de réorganisation pour qu'en juin 2013 le nombre total de ces organismes ait diminué d'au moins 25 %.

- **Décision n°22.** Les modes de concertation "ouverts" ou informels seront désormais privilégiés.

- ▶ Les consultations ouvertes, qui disposent désormais d'un cadre légal précis, seront favorisées.

- **Décision n°23.** L'utilisation des possibilités de délibération à distance (espaces collaboratifs, visioconférences, échanges sur internet) sera systématiquement encouragée.

- **Décision n°24.** Chaque ministère devra disposer avant le prochain CIMAP de mars 2013 d'une cartographie faisant apparaître sa stratégie de consultation.

Mesurer la qualité du service public : un baromètre indépendant

■ Décision n°25.

Le Premier ministre mandate la ministre de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique pour proposer, pour le CIMAP de mars 2013, **un baromètre global à destination des usagers, particuliers, associations et entreprises** et prenant en compte les résultats obtenus dans le cadre du baromètre de la qualité de l'accueil. **La première édition de ce baromètre unifié sera publiée mi-2013.**

■ Décision n°26.

En complément, **le Gouvernement décide de publier les résultats de la 4^e édition** du baromètre de la qualité des services publics, qui n'avaient pas été rendus publics par le précédent Gouvernement.

Accueil

	% de bénéficiaires bénéficiant d'une réponse en moins de 15 jours ouvrés	50%
	% de malade/bénéficiaire d'une réponse en moins de 5 jours ouvrés	60%
	% d'appels téléphoniques ayant abouti en moins de 5 semaines	90%
	% d'usagers orientés vers le bon service et pris en charge	85%
	% d'usagers informés d'un accueil possible par des agents identifiables	30%

Satisfaction

	63%	des usagers sont satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par courrier
	75%	des usagers sont satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par courrier
	87%	des usagers sont satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par téléphone
	89%	des usagers sont satisfaits de l'orientation vers le bon interlocuteur capable de prendre en charge leur demande, lors du dernier contact au guichet
	84%	des usagers sont satisfaits de l'amabilité de l'interlocuteur et du caractère identifiable de leurs interlocuteurs, lors du dernier contact au guichet

Traitement des démarches

	Je me rends aux urgences % de patients ayant été pris en charge en moins de 4h	72%
	% des durées moyennes de séjour dans les unités d'hospitalisation de courte durée inférieures à 2 jours	97%
	Je me suis fait agresser Taux d'interventions effectuées, du jour comme de nuit, par les forces de sécurité intérieure, dans un délai de 12 minutes, à la suite d'un appel 17	58%
	Je renouvelle mes papiers d'identité % d'usagers ayant eu leur passeport à disposition en moins de deux semaines	85%
	Je conduis un véhicule Délai moyen entre la première et la seconde présentation à l'examen pratique du permis de conduire	82 jours
	Je perds mon emploi % des inscriptions réalisées en moins de 5 jours ouvrés après le premier contact avec Pôle emploi	90%
	% de décisions sur les dossiers d'indemnisation pris en moins de 25 jours	95%
	Je prépare ma retraite % de personnes ayant reçu un relevé de carrière jugé complet	75%
	% de personnes ayant reçu un relevé de carrière jugé juste	88%
	Je déclare et paie mes impôts % de demandes de rectification sur les déclarations et les paiements traitées en moins de 30 jours (pour l'impôt sur le revenu et la taxe d'habitation)	95%
	Je demande une aide (logement, retraite, solidarité) % de demandes de prestations (logement, retraite, scolarité, allocations familiales, ...) traitées en 15 jours ou moins	80%
	Je scolarise mon enfant % de remplacement des enseignants du premier jour d'absence pour le premier degré	97%
	Je m'oriente à l'université % de premiers venus satisfaits lors de la demande d'inscription à l'université	82%
	Je poursuis des études supérieures % d'étudiants ayant accès à une bibliothèque universitaire ouverte plus de 60h par semaine	98%
	Je prends soin de ma santé Délai moyen de remboursement d'une feuille de soin électronique	8,9 jours
	Délai moyen de remboursement d'une feuille de soin papier	23,3 jours

Satisfaction

	51%	Je me rends aux urgences des usagers sont satisfaits du temps de passage aux urgences
	84%	des usagers sont satisfaits de la rapidité de l'orientation vers le bon service
	58%	Je me suis fait agresser des usagers sont satisfaits du délai d'intervention des forces de l'ordre
	79%	Je renouvelle mes papiers d'identité des usagers sont satisfaits du délai de mise à disposition de leur passeport (ou celui de leur enfant) à la mairie
	52%	Je conduis un véhicule des usagers sont satisfaits du délai moyen entre la première et la seconde présentation à l'examen pratique du permis de conduire
	80%	Je perds mon emploi des usagers sont satisfaits du délai d'inscription depuis leur première tentative de contact avec Pôle emploi
	55%	des usagers sont satisfaits du délai de versement de leur indemnisation de chômage
	88%	Je déclare et paie mes impôts d'usagers sont satisfaits du délai de prise en compte de leur demande de rectification sur leur déclaration ou leurs paiements
	83%	Je demande une aide (logement, familiale, solidarité) d'usagers sont satisfaits du délai de réponse à leur demande d'aide
	80%	Je scolarise mon enfant d'usagers sont satisfaits du délai de remplacement des professeurs en cas d'absence
	80%	Je m'oriente à l'université d'étudiants en université sont satisfaits du déroulement de leur démarche de pré-inscription sur admission-postbac
	89%	Je poursuis des études supérieures d'étudiants en université fréquentant une bibliothèque universitaire sont satisfaits de l'ampleur des horaires d'ouverture
	85%	Je prends soin de ma santé d'usagers sont satisfaits des délais de remboursement par l'assurance maladie d'une feuille de soin électronique
	80%	d'usagers sont satisfaits des délais de remboursement par l'assurance maladie d'une feuille de soin papier

Possibilité de réclamer

	% des organismes ayant mis en place un dispositif dédié de traitement des réclamations	73%
--	--	-----

Possibilité de réclamer

	45%	d'usagers sont satisfaits du traitement de leur réclamation
--	-----	---

“Accélérer la transition numérique” : la feuille de route de l’administration numérique

Chaque ministère définira, pour mars 2013, à partir des orientations stratégiques du CIMAP, une feuille de route pour sa transition numérique dans le cadre de son programme de modernisation et de simplification.

Des chantiers transversaux pour améliorer le service à l’usager grâce au numérique

■ **Décision n°27. Favoriser l’égalité d’accès aux services publics sur le territoire en articulant efficacement les points de contact physiques et les supports numériques.**

- ▶ Les offres numériques seront associées à une offre de présence territoriale d’ici juin 2013, grâce à un recensement effectué par chaque administration des dispositifs numériques d’accès à ses services. L’objectif est de mieux articuler les points de contact physique (guichets...) avec l’offre de services en ligne en tenant compte des besoins des citoyens.

■ **Décision n°28. Mettre en cohérence les offres de services publics numériques nationales et locales** et assurer leur conformité aux règles d’accessibilité. La mise en application de la charte Internet de l’État sera poursuivie dès le premier semestre 2013.

■ **Décision n°29. Faciliter le travail des agents au contact du public.**

- ▶ D’ici fin 2013, l’ensemble des bases de connaissances “métiers” permettant de faciliter l’information et l’orientation des usagers seront mises en réseau pour améliorer l’efficacité des services d’accueil téléphoniques.

■ **Décision n°30. Renforcer la confiance entre acteurs dans l’espace numérique** : une doctrine d’identification et d’authentification des utilisateurs et de sécurisation des échanges, fondée sur les usages en vigueur, sera définie pour juin 2013.

Des services conçus et améliorés de bout en bout avec le numérique

■ **Décision n°31. Proposer de nouveaux services pratiques, personnalisés et de proximité, notamment sur téléphones mobiles.** Chaque ministère identifiera au premier trimestre 2013, avec l’appui du SGMAP, les services pratiques sur mobiles à développer prioritairement.

Une administration ouverte pour encourager la citoyenneté active

■ **Décision n°32. Réaffirmer le principe de gratuité de la réutilisation des données publiques et l'étendre**, en concertation, aux collectivités, aux délégataires de service public, à la sphère sociale, aux autorités administratives indépendantes : dès 2013, la transposition du projet de directive européenne sur la réutilisation des données publiques offrira cette occasion.

■ **Décision n°33. Développer la transparence de l'action publique et stimuler une citoyenneté active.** Dès 2013, des travaux seront lancés sur la transparence de l'action publique, en ouvrant le débat sur la mise à disposition des données en matière d'éducation, de risques environnementaux, de système de santé, d'offre de transport et de logement et enfin de prestations sociales. L'implication des citoyens, des usagers et des agents dans la conception des politiques publiques et l'élaboration des services publics sera favorisée.

■ **Décision n°34. Favoriser l'innovation collective autour des services publics :** dix "services numériques de demain" seront conçus et testés dans une démarche de "laboratoire".

Des systèmes d'information modernisés et renforcés pour soutenir la performance de service public

■ **Décision n°35. Renforcer la maîtrise et la cohérence des systèmes d'information.**

■ **Décision n°36. Moderniser et mutualiser les infrastructures techniques.**

■ **Décision n°37. Rationaliser le patrimoine d'applications informatiques :** en 2013 sera créé un "magasin" d'applications partagées du service public facilitant la réutilisation entre les ministères.

■ **Décision n°38. Maîtriser le cycle de vie des données au sein des entités administratives** et en faciliter l'utilisation, le partage, la sécurisation et l'archivage. Les référentiels de données "entreprises" et "adresses" utilisés par toutes les administrations seront traités prioritairement.

“Évaluer pour moderniser les politiques publiques”

Une démarche novatrice

Un travail d'évaluation des politiques publiques sera conduit au cours des prochains mois avec l'ensemble des acteurs publics concernés (État, collectivités locales, organismes sociaux et opérateurs).

Cette démarche d'évaluation opérationnelle de l'ensemble des politiques publiques, qui n'a jamais été conduite en France, doit permettre de construire **une vision collective des enjeux, des objectifs, des résultats et des modalités de mise en œuvre de chaque politique publique.**

Il s'agit de simplifier, de rendre plus cohérente l'action des différents acteurs et d'améliorer de manière significative l'efficacité de l'action publique, indispensables pour répondre aux nouveaux besoins, et tenir nos engagements budgétaires.

Une gouvernance et un pilotage interministériel dédiés

■ **Décision n°39.** Le CIMAP est l'**instance décisionnelle** : il programme les évaluations de politiques publiques ; durant les travaux d'évaluation, il est informé des diagnostics et de l'ensemble des propositions de scénarios de réforme envisagés ; il valide, à l'issue de ces travaux, le **scénario de réforme à retenir** ainsi que le plan d'action associé.

Les évaluations sont conduites sous la **responsabilité des ministres** compétents, qui désignent les personnalités ou structures chargées de piloter les évaluations, déterminent les modalités d'association des partenaires concernés et précisent les calendriers adaptés aux enjeux de chaque évaluation. Une méthodologie type est proposée aux ministères sur la base des préconisations des inspections générales interministérielles, mais elle sera adaptée et précisée pour chaque évaluation.

Un **comité de pilotage restreint**, présidé par le directeur de cabinet du Premier ministre, associant le ministère en charge de la réforme de l'État et le ministre chargé du budget veillera à la coordination de ces travaux.

Le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) assurera le secrétariat de ce comité de pilotage et apportera, en tant que de besoin, un **soutien méthodologique et technique aux équipes en charge de l'évaluation.**

■ **Décision n°40.** Le futur commissariat à la stratégie et à la prospective sera associé à la démarche d'évaluation. Une formation associant partenaires sociaux, élus et personnalités qualifiées sera chargée d'assurer un suivi indépendant des évaluations.

La programmation des évaluations

L'ensemble des politiques publiques sera évalué avant 2017. Trois cycles d'évaluations seront lancés dès l'année 2013.

Le choix des politiques inscrites au programme d'évaluation pour 2013 tient compte de différents critères :

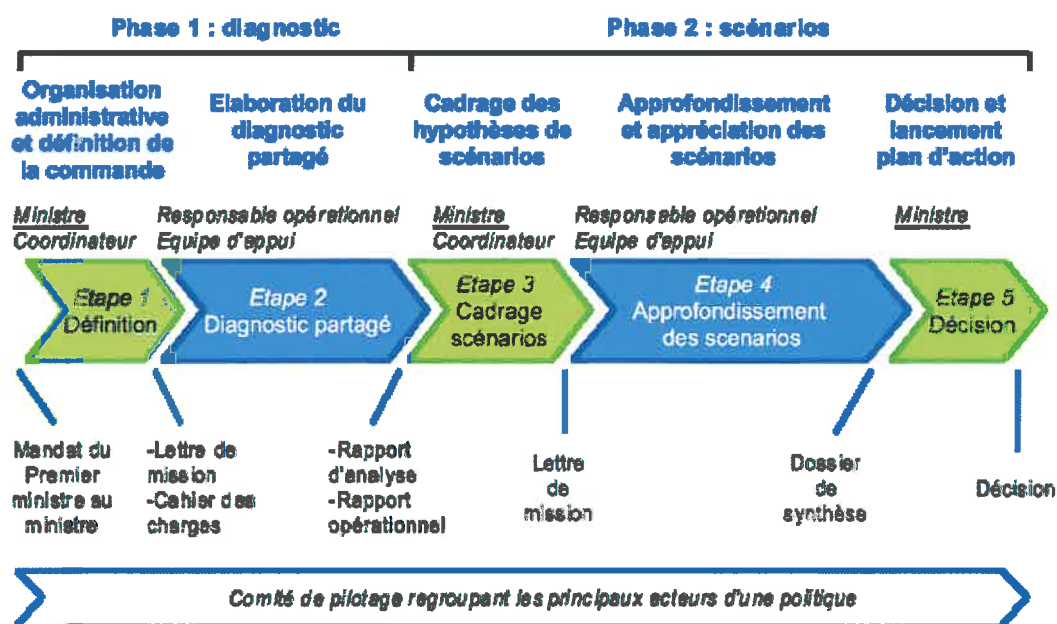
- ▀ caractère prioritaire des politiques publiques concernées dans l'agenda du Gouvernement en raison des enjeux qu'elles recouvrent ;
- ▀ multiplicité d'outils mis en place et/ou des structures impliquées appelant une clarification et une simplification dans les interactions entre les différents outils/acteurs concernés ;
- ▀ importance des enjeux budgétaires associés et identification de marges de progrès en termes d'efficacité et d'efficacités.

Le choix des ministères concernés :

Tous les ministères verront au moins l'une de leurs politiques publiques faire l'objet de travaux d'évaluation au cours de l'année 2013.

Le déroulé type d'une évaluation

Sur la base des propositions des inspections générales interministérielles, le dispositif suivant est proposé aux ministres responsables d'une évaluation. Il s'agit d'un **"déroulé type"**, qui a bien entendu **vocation à être adapté** selon la nature de la politique publique évaluée, le nombre des partenaires impliqués et la maturité des diagnostics déjà disponibles.



- **Décision n° 41.** Le CIMAP arrête la liste des 40 politiques publiques qui feront l'objet des trois premiers cycles d'évaluation programmés en 2013.

La programmation des évaluations

Calendrier 2013

	Cycle n°1 évaluations lancées en janvier 2013	Cycle n°2 évaluations lancées en avril 2013	Cycle n°3 évaluations lancées en juin 2013
Services du Premier ministre	La gouvernance et le pilotage de la communication gouvernementale	Le pilotage territorial de la politique de prévention et de lutte contre les drogues et la toxicomanie	
Affaires étrangères	L'appui aux entreprises à l'international	L'organisation et le pilotage des réseaux à l'étranger	
Commerce extérieur/économie et finances			
Éducation nationale	La scolarisation des enfants en situation de handicap		La lutte contre le décrochage scolaire
	La politique d'éducation prioritaire		
Justice	La gestion de l'aide juridictionnelle	La gouvernance de la protection de l'enfance	
Économie et finances	Les politiques d'aide aux entreprises : les aides individuelles directes, les acteurs du développement économique local		
Redressement productif			
Artisanat, commerce, tourisme			
Économie et finances	Le pilotage de la politique en faveur de l'économie sociale et solidaire		
Économie et finances		La gestion de la politique de sécurité sanitaire des aliments	
Agriculture, alimentation, forêt			
Affaires sociales et santé	L'efficience de la gestion des prestations d'assurance maladie		
Famille	La gouvernance de la politique de la petite enfance et du soutien à la parentalité		
	Architecture, ciblage et efficacité des aides à la famille		
Personnes handicapées	La gouvernance territoriale des politiques d'insertion et de lutte contre l'exclusion	La tarification des établissements et services médico-sociaux pour personnes handicapées	
	Le pilotage de l'allocation aux adultes handicapés		
Égalité des territoires et logement	La territorialisation de la politique du logement		La prévention des expulsions locatives
Transports et mer	La politique maritime		
Intérieur	La politique d'intégration	La politique territoriale d'incendie et de secours	La politique de sécurité routière
Écologie, développement durable, énergie	La politique de l'eau	La police de l'environnement	
Travail, emploi, formation professionnelle, dialogue social	Les aides financières aux contrats de formation par alternance	La politique territoriale de l'emploi	
Formation professionnelle et apprentissage	La formation professionnelle des demandeurs d'emploi		
Défense	Evaluations dans le cadre du livre blanc sur la défense et la sécurité nationale		
Anciens combattants	L'optimisation de la gestion des prestations en faveur des anciens combattants		
Culture	Le bilan de la réforme de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre des monuments historiques	L'organisation du soutien au spectacle vivant	La politique publique de numérisation et d'archivage numérique
Enseignement supérieur et recherche	La politique de soutien à la vie étudiante	La coordination de l'action internationale en matière d'enseignement supérieur et de recherche	
Agriculture, alimentation, forêt	La politique de développement agricole		
Réforme de l'Etat, décentralisation, fonction publique	Affectation et mobilité des fonctionnaires sur les territoires		
Outre-mer	Les dispositifs d'incitation fiscale à l'investissement outre-mer		
Sports, jeunesse, éducation populaire, vie associative	Le soutien au sport professionnel		

Intégrer les agences et les opérateurs dans la modernisation de l'action publique

Clarifier le paysage des agences et des opérateurs rattachés à l'État

■ **Décision n°42. Une doctrine partagée sera élaborée avant la fin du premier trimestre 2013 pour harmoniser et clarifier le recours aux opérateurs.**

- Le recours à une agence ou à un opérateur doit être fondé sur des critères objectifs tenant aux caractéristiques des missions qui lui sont confiées (autonomie, expertise particulière, mode de financement, spécialité des missions...).
- Cette doctrine sera précisée par une circulaire du Premier ministre.

■ **Décision n°43. Dès à présent, le CIMAP décide de soumettre toute création future à une étude d'impact préalable permettant de justifier :**

- les motifs de recours à une agence ;
- les moyens dont elle sera dotée et son mode de financement ;
- les modalités d'articulation de son action avec les structures existantes ;
- les conditions dans lesquelles son action sera évaluée.

■ **Décision n°44.** La participation des opérateurs et agences aux politiques publiques sera systématiquement prise en compte dans les **travaux d'évaluation des politiques publiques**. En parallèle, les **programmes ministériels de modernisation et de simplification** à finaliser pour le deuxième CIMAP de mars 2013 seront l'occasion de définir une stratégie de rationalisation pour chaque ministère.

■ **Décision n°45. Une revue des opérateurs dont les effectifs sont inférieurs à 50 ETP sera réalisée** pour le CIMAP de juin 2013, afin de déterminer les options à privilégier ou à approfondir pour ces petits organismes.

■ **Décision n°46. Les établissements de formation initiale de fonctionnaires**, dont le statut varie d'un ministère à l'autre, voire au sein d'un même ministère (établissements publics ou services à compétence nationale), **feront l'objet d'une analyse particulière** pilotée par le ministère en charge de la réforme de l'État et de la fonction publique.

Rénover le pilotage stratégique des agences et opérateurs existants

■ **Décision n°47.** Pour renforcer l'exercice de la tutelle et optimiser le rôle des opérateurs dans la mise en œuvre des politiques publiques de manière transversale, **le CIMAP décide de confier une mission ad hoc à un groupe de travail interministériel qui remettra ses conclusions au premier semestre 2013.** Il articulera sa réflexion autour de trois grands axes :

- professionnaliser la tutelle et renforcer la gouvernance ;
- simplifier et harmoniser la gestion des ressources humaines des opérateurs ;
- associer les opérateurs au redressement des comptes publics.

■ **Décision n°48.**

À la suite des décisions récentes prises par le Gouvernement en matière de plafonnement des rémunérations des dirigeants des entreprises publiques, **le ministre délégué au budget proposera un encadrement et une clarification des règles de fixation de la rémunération des dirigeants des opérateurs.**

■ **Décision n°49.** Une mission sera confiée à l'inspection générale des finances concernant **le recours aux taxes affectées.**

■ **Décision n°50.**

Mettre en œuvre le cadre budgétaire et comptable des opérateurs en application du décret du 7 novembre 2012 sur la gestion budgétaire et comptable publique **pour moderniser la gestion financière et améliorer le pilotage ainsi que le contrôle budgétaire des opérateurs.**