

Relations avec les bénéficiaires

Simplifications administratives

Juin 2005

Australie

Centrelink

Cette agence fédérale sert de point d'entrée unique pour délivrer des prestations pour le compte de 10 ministères : Famille, Emploi, Transport, Santé et personnes âgées, Éducation, Agriculture et pêche, Affaires étrangères et commerce, communication, immigration et affaires indigènes.

Elle a environ 450 bureaux dans toute l'Australie. Elle s'adresse aux personnes cherchant un emploi, aux familles, aux parents isolés, aux retraités, aux handicapés....

Elle développe tous les moyens de communication possibles : accès physique, téléphone et internet.

En retour, le recueil d'informations réalisé par Centrelink se révèle extrêmement utile pour le gouvernement central dans son pilotage de l'action publique. Ces informations servent dans la lutte contre la fraude en matière de sécurité sociale, d'immigration ou de fiscalité.

<http://www.centrelink.gov.au>

États-Unis

1996, dans la droite ligne des réformes menées par l'administration Clinton, le Congrès adopte une loi visant à **mettre fin au maquis réglementaire** dans le domaine économique (*Economic Growth and Regulatory Paperwork Reduction Act -EGRPRA*)¹.

En votant cette loi, le Congrès affirme sa volonté d'être plus attentif à la charge que représente la réglementation à la fois pour les institutions chargées de son élaboration et de sa mise en œuvre et pour le public (entreprise ou simple citoyen).

Les objectifs sont :

- de rationaliser la production de la législation fédérale,
- d'éliminer les lois et règlements devenus obsolètes,
- d'identifier et de regrouper celles qui portent sur un même domaine, un même sujet et qui ont le même objectif.

¹ Pour consulter la loi : www.egrpra.gov.

Cette législation permet, par ailleurs, aux entreprises, aux citoyens de se prononcer sur la qualité des lois et règlements auxquels ils ont à se soumettre.

L'une des particularités de cette loi est, en effet, qu'elle accorde une place importante aux suggestions et commentaires des « usagers », l'idée étant qu'en associant les entreprises et plus généralement le public à l'amélioration de la qualité réglementaire, on augmentait significativement la portée de la réforme et le respect (l'adhésion - « *compliance* »), par les « usagers », de ces lois et règlements. Des « auditions » par groupes cibles (banques, citoyens, consommateurs...) permettent d'examiner l'ensemble de la législation fédérale et de déterminer quelles sont les améliorations à y apporter. L'examen de l'ensemble de la législation fédérale se terminera en septembre 2006.

Pour un aperçu de ces « auditions », se reporter aux adresses suivantes :

Comprehensive Issues and Recommendations - Derived from Banker Outreach Meetings : <http://www.egrpra.gov/OutreachproposolAll.html>

Comprehensive Issues and Recommendations - Derived from Consumer and Community Group Outreach Meetings : <http://www.egrpra.gov/ConsumerSubjectAll.html>

Enfin, **la mise en œuvre effective de cette loi suppose une collaboration étroite entre agences afin d'analyser le contenu, le coût, le bénéfice attendu mais aussi l'impact et l'efficacité de la législation fédérale.** Cela s'est traduit notamment par la constitution de groupes de travail par sujet, réunissant législateurs et agences concernées.

Italie

Mise en place de l'auto-certification des informations.

Plus besoin d'apporter des pièces jointes aux dossiers : il suffit de certifier que les informations délivrées sont exactes. Révolution au sein de l'administration qui a permis de diminuer de beaucoup le coût des administrations et n'a pas entraîné une augmentation de la fraude.

Multiplication des guichets uniques dans les mairies en particulier pour la création d'entreprise.

Royaume-Uni

RIU : Regulatory Impact Unit

La qualité réglementaire est un axe très fort de l'administration britannique. Il faut souligner à cet égard le rôle central joué par la Regulatory Impact Unit (RIU), une unité rattachée au Cabinet Office. Elle travaille avec les ministères, les agences, et les autorités de régulation pour les aider à s'assurer que les législations sont justes et efficaces. La RIU examine ainsi l'impact des législations sur les entreprises, le secteur associatif et les ONG au travers des « Regulatory Impact Assessments » (études d'analyse d'impact) des législations ministérielles.

Elle conseille également ces structures dans les démarches de diminution des lourdeurs administratives (début avril 2005, la RIU a publié ses préconisations en matière de diminution des lourdeurs administratives pour le politique familiale et les services à la jeunesse).

Diminution drastique du nombre d'autorités de régulation :

Dans le budget 2005/2006 : le nombre d'agences de régulation qui se sont multipliées dans les années 90 passera de 35 à 9. Désormais il n'y aura qu'une autorité unique pour la consommation, et une autorité unique pour les questions de santé et de sécurité alimentaire notamment.

Cutting red tape :

Politique de « cutting red tape », simplifications des démarches administratives pour les entreprises notamment. Chasse à la bureaucratie excessive. Moins d'inspections des entreprises qui remplissent leurs obligations fiscales et sociales (baisse programmée d'1 million d'inspections, soit -33%). Interlocuteur unique pour les entreprises de taille nationale, afin de leur éviter des centaines d'interlocuteurs locaux.

Suède

« **Startlinjen** » est un service d'information destiné aux entreprises en phase de démarrage, administré par le NUTEK, qui a récemment étendu son service d'information en ligne sur Internet. Son objet est de faciliter la création et l'établissement d'entreprises nouvelles et dynamiques en Suède. Les conseils et renseignements fournis sont gratuits et guident l'entrepreneur tout au long des premières phases de création de son entreprise (choix du statut juridique, règles et critères pour le démarrage, enregistrement, fiscalité et accès aux moyens de financement). Startlinjen édite également des lettres d'information, donne accès à des bases de données pour le financement et les procédures d'autorisation, facilite les échanges d'expériences. Enfin, il rédige des rapports sur ses observations à l'intention des autorités.

« **DirektSvar** » est un système d'information sur Internet grâce auquel les entrepreneurs peuvent se renseigner auprès des administrations publiques, à n'importe quelle heure du jour, sur les règles spécifiques applicables aux entreprises en matière d'autorisation, d'enregistrement, de notification, etc. Le projet est géré par le NUTEK, en collaboration avec plusieurs autres administrations.

Internet: <http://www.nutek.se>