

**La simplification administrative**  
**(pour les professionnels)**  
en partenariat avec la CCI, la CMA et la CANC

**Quelle place pour le numérique ?**

**Un sujet de préoccupation récurrent : la complexité de l'administration**

- De nombreuses démarches
- Quantité de documents
- Vocabulaire parfois incompréhensible
- Labyrinthe au sein des différents services

*Simplification administrative : « une série de mesures pragmatiques et concrètes destinées à faciliter les relations entre l'administration et ses usagers<sup>1</sup> »*

- suppression de documents ou procédures superflus
- harmonisation de modalités et de délais administratifs
- développement de l'e-administration
- clarification du langage utilisé.
- lisibilité et évaluation du droit

**Focus sur les entreprises dans le secteur du commerce**

- enquête en ligne en partenariat avec les chambres consulaires et le relai des organismes patronaux
- audits
- état des lieux, diagnostic, recommandations
- 

**Les recommandations en lien avec le numérique**

Recommandation n°03 : organiser le **cadre législatif du partage des données** entre administrations en encadrant leur utilisation (accès, conservation, finalité, information de l'utilisateur, *etc.*), ainsi que l'adaptation du secret professionnel.

Recommandation n°18 : pour tout programme de dématérialisation des démarches administratives, **réorienter le gain vers un accompagnement important des professionnels**, en termes de pédagogie, d'équipement, et de possibilité d'accès (bornes).

Recommandation n°19 : mettre en place un « **bus numérique** » qui apporte la même aide à ceux de l'intérieur et des îles et serve de guichet unique mobile, en lien avec la recommandation n°17.

*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).*

<sup>1</sup><http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/institutions/administration/modernisation/attentes-usagers/qu-est-ce-que-simplification-formalites-procedures-administratives.html>

*Recommandation n°17 : déplacer ce guichet unique sur tout le territoire (à l'image du Proxibus<sup>2</sup> proposé par la ville de Nouméa).*

Recommandation n°20 : dans la lignée de la transversalité souhaitée précédemment, **proposer un guichet unique dématérialisé commun à TOUTES les administrations**, à l'image du site guichet-entreprises.fr, où pourront être effectuées les démarches en ligne, et proposant notamment la saisie en ligne des formulaires types pré-remplis déjà évoqués.

Recommandation n°21 : continuer d'offrir des voies **alternatives** aux e-services.

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.

Ajout du Cese :

- Proposer un service client qui réponde aux questions posées en ligne.
- 

Recommandation n°23 : **assurer la protection des données des usagers** en les informant de l'usage qui en est fait, dans le respect des préconisations de la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et notamment des **principes de finalité, de pertinence, de durée limitée de conservation, de sécurité et des droits des personnes**.

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.

Recommandation n°25 : **éviter la superposition sans simplification** de l'administration et de l'e-administration.

---

<sup>2</sup> <http://www.noumea.nc/vivre-noumea/le-proxibus>