

Avant-propos

Le présent rapport s'inscrit dans une série de « principes de bonne pratique » élaborés sous la direction du Comité de la politique de la réglementation de l'OCDE.

Le Comité de la politique de la réglementation de l'OCDE est à l'avant-garde des efforts pour construire un consensus international sur les questions de politique de la réglementation. Il a par ailleurs, ces derniers temps, pris la mesure de l'importance que revêt l'assistance aux pays membres et non membres qui cherchent à améliorer leur mise en œuvre de la réglementation.

La mise en œuvre de la réglementation commence immédiatement après l'adoption d'une loi ; elle doit être vue comme un continuum plutôt que comme une action isolée et statique. Pour compléter la *Recommandation du Conseil concernant la Politique et la Gouvernance réglementaires de 2012*, l'OCDE a émis des lignes directrices sur la mise en œuvre de la réglementation dans les domaines de l'inspection et du contrôle, sous la forme de principes généraux et de conseils pratiques. S'inspirant de ces travaux et d'autres recherches connexes, le présent rapport vise à aider les décideurs à concevoir, mettre en place et évaluer des guichets uniques. Les guichets uniques permettent aux pays d'améliorer la mise en œuvre de la réglementation pour leurs citoyens et leurs entreprises tout en réduisant les besoins en ressources publiques qu'elle implique. Les principes énoncés dans ce document fournissent un cadre pour soutenir les guichets uniques, quel que soit leur stade de développement.

Ce document a été approuvé par le Comité de la politique de la réglementation lors de sa 21^e session, le 6 novembre 2019, et il a été préparé pour publication par le Secrétariat de l'OCDE.

Remerciements

Ce rapport a été élaboré par la Direction de la gouvernance publique (GOV) de l'OCDE, sous la direction de Marcos Bonturi, son Directeur, et de Nick Malyshev, chef de la Division de la politique de la réglementation. Sa coordination et sa rédaction ont été assurées par Paul Davidson, dans le cadre du programme intitulé « Mesurer les performances en matière de réglementation » dirigé par Christiane Arndt-Bascle, au sein de la Division de la politique de la réglementation.

Manuel Gerardo Flores Romero et Adriana Garcia ont réalisé l'étude de cas sur le portail mexicain *Tu empresa*. Benjamin Gerloff a assuré les contacts avec l'organisme et la rédaction de l'étude de cas sur le portail allemand *Informationsportal für Arbeitgeber*. Giovanni Borraccia a contribué à la rédaction de l'étude de cas sur *ePortugal*. Les recherches documentaires ont été assurées by Boris Jaros. La préparation du rapport en vue de sa publication a été assurée par Jennifer Stein.

Le Secrétariat de l'OCDE remercie pour leurs conseils João Vasconcelos et Benjamin Welby, de la section Gouvernement numérique et Données publiques ouvertes de la Division Réforme du secteur public de la Direction de la gouvernance publique. Particulièrement utiles ont été leur apport dans le questionnaire d'enquête et leur révision éclairée de la première version du rapport. Le rapport a en outre bénéficié d'observations formulées par Christiane Arndt-Bascle, Daniel Trnka et Nick Malyshev ainsi que par les membres du Comité de la politique de la réglementation de l'OCDE. Le Secrétariat remercie, pour sa contribution à l'annexe sur les services transfrontaliers dans l'Union européenne, Vesa Vanhanen, de la Direction générale du marché intérieur, de l'industrie, de l'entrepreneuriat et des PME – Numérisation du marché unique, à Bruxelles.

Le Secrétariat tient à remercier spécialement tous les agents des administrations publiques qui ont participé aux études de cas. Le rapport a grandement bénéficié de leurs réponses exhaustives à une première enquête, puis des discussions franches et ouvertes au cours desquelles ont été explorés les problèmes particuliers posés par la mise en place, la mise en œuvre et l'évaluation ultérieure de guichets uniques, ainsi que les multiples solutions pratiques qui se sont présentées. Il s'agit de Wai Fai Lee, Candace Marzano et Pierre Pharand, d'Innovation, Science et Développement économique Canada ; Wendy Birkinshaw Malo, Cheryl Meek, Kate Lalumiere et James McKenzie, d'Emploi et Développement social Canada ; Harald Flex, d'ITSG GmbH, Allemagne ; Monika Wittstock, du ministère fédéral du travail et des affaires sociales, Allemagne ; Ola Grønning et Live Heltberg du ministère des collectivités locales et de la modernisation, Norvège ; Cláudia Gonçalves Barroso, Ana Cláudia Pereira, André Lapa, Jorge Sousa et Liliana Onofre de l'Agence pour la modernisation administrative, Portugal ; Farah Hussain, Nick Kalisperas et Jessica McEvoy de Government Digital Service, Royaume-Uni ; Niall Boyle et Heather Woodward de l'Office for Product Safety and Standards au sein du Department for Business, Energy and Industrial Strategy, Royaume-Uni.

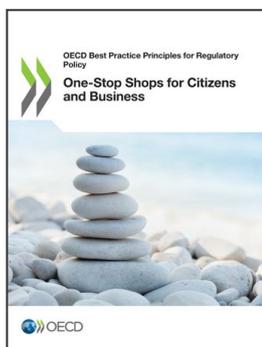
Le Secrétariat exprime sa gratitude au gouvernement canadien et au gouvernement norvégien pour le soutien financier qu'ils ont apporté à ce projet.

Table des matières

Sigles et abréviations	7
Résumé	8
1 Généralités et contexte	10
Contexte	10
Introduction	12
Références	15
2 Principes de bonne pratique	16
Principes généraux	16
Principes particuliers	18
Volonté politique	21
Direction	23
Cadre juridique	28
Coopération et coordination	32
Définition précise des fonctions	36
Gouvernance	40
Consultation publique	43
Communication et considérations technologiques	45
Capital humain	55
Suivi et évaluation	58
Références	65
3 Études de cas	70
PerLE (Canada)	71
<i>Service Canada</i>	74
<i>Informationsportal für Arbeitgeber</i> (Allemagne)	79
<i>Tu Empresa</i> (Mexique)	83
<i>Altinn</i> (Norvège)	85
<i>ePortugal</i>	90
<i>GOV.UK</i>	95
<i>Primary Authority</i> (Royaume-Uni)	98
Annexe A. Services transfrontaliers dans l'Union européenne	102
La directive « services »	102
Les « guichets uniques »	103
Le portail numérique unique	103
Référence	104

Encadrés

Encadré 1.1. Types de sites transactionnels virtuels	14
Encadré 2.1. Mise en place de guichets uniques dans le cadre d'initiatives plus générales de réformes de la réglementation	17
Encadré 2.2. Résumé des principes de bonne pratique des guichets uniques pour les citoyens et les entreprises	18
Encadré 2.3. Assurer l'adhésion politique dès le début et tout au long du processus : le cas de GOV.UK	21
Encadré 2.4. Exemple de mise en place par étapes d'un guichet unique – <i>Informationsportal für Arbeitgeber</i> en Allemagne	22
Encadré 2.5. Une gestion souple : un ingrédient majeur pour la réussite des guichets uniques	23
Encadré 2.6. Les objectifs initiaux de déploiement doivent être correctement fixés	24
Encadré 2.7. Modalités de financement pour un échantillon de guichets uniques	25
Encadré 2.8. Instaurer le recouvrement des coûts dans les guichets uniques : l'expérience du <i>Primary Authority</i>	26
Encadré 2.9. Repérer les obstacles juridiques en amont du processus de conception-mise au point : le cas d' <i>Informationsportal für Arbeitgeber</i>	28
Encadré 2.10. Cadre juridique pour un guichet unique multi-organismes : le cas de Service Canada	29
Encadré 2.11. Suppression des obstacles législatifs : le cas de GOV.UK	29
Encadré 2.12. Partages d'expériences et créations de « communautés de guichets uniques »	31
Encadré 2.13. Exemples de modèle décisionnel dans des guichets uniques	32
Encadré 2.14. Coordination des administrations : le cas du <i>Primary Authority</i> (Royaume-Uni)	33
Encadré 2.15. Mise en place de solutions techniques pour alléger les tâches de coordination	34
Encadré 2.16. Un guichet unique aux objectifs clairement énoncés : <i>Primary Authority</i>	36
Encadré 2.17. Faire le choix d'une conception axée sur l'utilisateur	37
Encadré 2.18. La compréhension des besoins des utilisateurs comme guide dans la conception : Altinn	38
Encadré 2.19. Exemples de guichets uniques ciblant à la fois les entreprises et les citoyens	39
Encadré 2.20. Exemple de modèle de gouvernance de guichet unique	41
Encadré 2.21. Exemples de projets pilotes pour l'extension de guichets uniques	44
Encadré 2.22. Exemple de consultation publique dans le contexte d'un guichet unique	45
Encadré 2.23. Exemples de guichets uniques intégrant la compréhension des attitudes et des préférences des utilisateurs	46
Encadré 2.24. Procédures d'identification et d'authentification dans des guichets uniques	48
Encadré 2.25. Évolutions de la collecte et du partage d'informations : l'exemple de Service Canada	50
Encadré 2.26. Possibilités de « transformation liée à la réglementation » grâce à PerLE	51
Encadré 2.27. Quelle technologie informatique pour le guichet unique ? Le choix de PerLE	51
Encadré 2.28. Considérations technologiques indicatives pour les guichets uniques en ligne	52
Encadré 2.29. La réutilisation de solutions technologiques dans des guichets uniques en ligne : l'exemple de GOV.UK	53
Encadré 2.30. La gestion du changement : illustration par l'expérience du Portugal	55
Encadré 2.31. Formations formelles pour le personnel du guichet unique	56
Encadré 2.32. Évaluation réglementaire d'un guichet unique : l'exemple d' <i>Informationsportal für Arbeitgeber</i> en Allemagne	58
Encadré 2.33. L'évaluation dans le cas du service PerLE au Canada	59
Encadré 2.34. Exemples d'indicateurs de performance utilisés dans les études de cas	60
Encadré 2.35. Amélioration continue des guichets uniques : expériences tirées d'études de cas	62
Encadré 2.36. Analyse d'impact pour les guichets uniques : l'exemple du <i>Primary Authority</i>	64



Extrait de :
One-Stop Shops for Citizens and Business

Accéder à cette publication :
<https://doi.org/10.1787/b0b0924e-en>

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2020), « Avant-propos », dans *One-Stop Shops for Citizens and Business*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/1de97ab0-fr>

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région. Des extraits de publications sont susceptibles de faire l'objet d'avertissements supplémentaires, qui sont inclus dans la version complète de la publication, disponible sous le lien fourni à cet effet.

L'utilisation de ce contenu, qu'il soit numérique ou imprimé, est régie par les conditions d'utilisation suivantes :
<http://www.oecd.org/fr/conditionsdutilisation>.