

Résumé

L'expression « guichet unique » possède un attrait politique immédiat. Elle sonne comme la promesse d'une administration débarrassée des formulaires ingrats et offrant aux entreprises et aux citoyens les commodités d'une interface épurée, pensée pour eux. De fait, les guichets uniques peuvent être un moyen très efficace de communiquer plus clairement les obligations réglementaires. Cela nécessite toutefois des investissements de départ et au long cours, ainsi qu'un changement d'attitude des pouvoirs publics vis-à-vis des effets de la réglementation dans la vie de tous les jours.

La manière dont les services sont fournis est un aspect essentiel de l'environnement réglementaire. L'adoption d'une loi ou un d'un règlement n'est que le début d'un processus. Une loi qui est mal mise en œuvre ne sert pas ses sujets. Devoir fournir plusieurs fois les mêmes renseignements à plusieurs administrations est une contrainte inutile, qui accapare le temps des citoyens au détriment d'autres activités. À cause d'une réglementation mal mise en œuvre, des entreprises ne verront peut-être pas le jour, et celles qui existent subiront une pression inutile. Les petites et moyennes entreprises pâtissent plus que les autres de cette mise en œuvre déplorable, car elles fonctionnent souvent avec des marges bénéficiaires très réduites et les coûts supplémentaires qu'elles supportent alors peuvent en forcer certaines à déposer le bilan.

Une chose dont se plaignent souvent les citoyens comme les entreprises est la difficulté qu'ils ont à trouver les bonnes informations sur les procédures administratives. Le rapport aide à démontrer que les citoyens et les entreprises ne sont pas – et surtout, ne devraient pas être – des experts des rouages de l'administration pour s'acquitter de formalités administratives telles qu'une demande de passeport ou le dépôt d'une déclaration fiscale. Une conclusion importante qui ressort du rapport est que des administrations séparées doivent travailler ensemble afin que les procédures administratives soient établies d'une manière qui serve au mieux les usagers, qui n'est peut-être celle qui préside à leur fonctionnement interne.

S'ils sont bien faits, les guichets uniques peuvent produire des résultats mutuellement bénéfiques pour les administrations et leurs clients, en améliorant à la fois les services et la discipline réglementaire. Les citoyens et les entreprises trouveront les formulaires voulus plus aisément, ils saisiront leurs données une fois pour toutes, ils accompliront leurs démarches plus facilement. Les organismes publics, quant à eux, recevront des renseignements corrects du premier coup et constateront des taux de conformité supérieurs qui permettront de réduire le volume des ressources employées pour faire appliquer la réglementation.

Il n'existe pas de modèle universel de guichet unique, valable en toutes circonstances. Les investissements publics consacrés à l'amélioration des services numériques augmentent régulièrement, certes, mais il y a toujours un besoin pour des guichets uniques plus classiques. Les administrations publiques doivent employer pour communiquer avec les citoyens et les entreprises les moyens que ceux-ci jugent les plus efficaces.

Le rapport montre la réalité des difficultés qui ont dû être surmontées au cours de la conception et de la mise en œuvre de guichets uniques dans un échantillon de pays membres de l'OCDE. En même temps, les principes ont été élaborés en partie autour de solides fondements de la bonne gouvernance publique. Ils font par conséquent écho à des mesures de politique publique éprouvées ainsi qu'à divers cas concrets de mise en place de guichets uniques.

Les guichets uniques devraient s'inscrire dans des stratégies globales de simplification de l'administration. Ils sont une composante critique de la mise en œuvre de la réglementation et peuvent permettre de maximaliser les gains potentiels des programmes de réduction de la charge réglementaire. Les guichets uniques devraient être centrés sur l'utilisateur et fondés sur des événements de vie. Ils peuvent ainsi contribuer à rapprocher les gouvernements de leurs administrés – citoyens et entreprises – de la façon la moins complexe possible.

Les Principes de bonne pratique pour les guichets uniques couvrent dix domaines :

1. Adhésion politique – Les guichets uniques ont besoin d'un soutien politique continu, y compris du plus haut niveau de l'État, pour fonctionner pleinement et se développer.
2. Direction – Les gestionnaires des guichets uniques doivent être ouvertement acquis à une culture de l'expérimentation. Des erreurs seront faites, mais ce qui importe, c'est qu'elles servent à créer les fondements d'une meilleure prestation des services à l'avenir.
3. Cadre juridique – Le repérage précoce des obstacles juridiques à la mise en place et au développement futur des guichets uniques est crucial pour éviter les retards de déploiement.
4. Coopération et coordination – L'aptitude (et la possibilité) qu'ont les agences gouvernementales à travailler ensemble pour mieux servir les citoyens et les entreprises est un facteur critique pour les guichets uniques.
5. Définition précise des fonctions – Exprimer clairement l'objectif visé par la mise en place d'un guichet unique est indispensable pour gérer les attentes tant internes qu'externes.
6. Gouvernance – Les dispositions générales sont importantes, en particulier pour les guichets uniques qui embrassent plusieurs niveaux de gouvernement, mais elles ne doivent pas régir la conception du guichet unique dans une perspective opérationnelle.
7. Consultation publique – Les citoyens et les entreprises constituent une précieuse source d'informations sur ce qui pourrait ou ne pourrait pas fonctionner ; ils peuvent aussi proposer des solutions à des problèmes repérés.
8. Communication et considérations technologiques – Les moyens de communication usuels du secteur devraient être reproduits autant que faire se peut. Les possibilités d'interopérabilité devraient aussi être repérées aux premiers stades de la conception des guichets uniques.
9. Capital humain – Au cœur d'un guichet unique qui fonctionne bien, se trouve le personnel qui le fait fonctionner. Comme toutes les autres parties de l'organisation, il nécessite des investissements. Il possède aussi une connaissance précieuse des activités quotidiennes.
10. Suivi et évaluation – Il importe d'évaluer si les guichets uniques continuent de répondre aux besoins des clients, ceux-ci pouvant évoluer avec le temps. Recueillir les avis des citoyens et des entreprises peut aider à établir ce qui fonctionne bien et ce qui peut être amélioré, et encourager une culture de l'amélioration continue au sein du personnel des guichets uniques.



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), « Résumé », dans *One-Stop Shops for Citizens and Business*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/ea87ee8e-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>.