

Dans le cadre des démarches de simplification de l'Administration cantonale vaudoise, le Conseil d'Etat exprime sa vision d'une Administration simple et efficace, en adoptant une

## Charte de la simplification administrative

Par cette charte, le Gouvernement et l'Administration affirment leur volonté de promouvoir la simplification administrative selon deux axes, à savoir :

### Axe 1 : La simplification devant le guichet

**Améliorer la relation des usagers-ères (particuliers, entreprises et partenaires) à l'Administration**, en allégeant les démarches administratives, tout en garantissant la qualité des services offerts.

Dans cette perspective, les services de l'Etat respectent les *principes* suivants :

- I Les démarches administratives sont restreintes aux exigences légitimes.
- II Les usagers-ères accèdent aisément aux informations et aux prestations.
- III Leurs demandes sont traitées avec diligence et respect.
- IV Leur satisfaction est une préoccupation constante de l'Administration.

### Axe 2 : La simplification derrière le guichet

**Alléger le travail administratif afin de contribuer à la maîtrise des charges** en rationalisant l'organisation de l'Administration et en modernisant le fonctionnement interne de ses services.

Dans cette perspective, les services de l'Etat respectent les *principes* suivants :

- V L'organisation est décloisonnée, centrée sur ses missions et valorise les compétences.
- VI Le fonctionnement interne s'oriente sur l'usager-ère et recherche l'efficacité.
- VII La gestion est proactive, dynamique et anticipatrice des évolutions requises.

Les sept principes de la Charte se déclinent en modalités de mise en œuvre décrites ci-après.

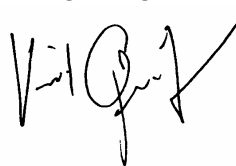
AU NOM DU CONSEIL D'ETAT

LE PRESIDENT



Pascal Broulis

LE CHANCELIER



Vincent Grandjean

Ainsi adopté par le Conseil d'Etat, le 15 juin 2011

## 12 modalités de mise en œuvre des 7 principes de simplification

### *Axe 1 : La simplification devant le guichet*

#### **Améliorer la relation des usagers-ères à l'Administration**

1. Les **dispositifs normatifs** sont revus périodiquement pour identifier les exigences obsolètes ou allégeables ; les nouvelles réglementations font l'objet d'une évaluation de la charge administrative induite, en particulier pour les entreprises.
2. Les **procédures de contrôles**, imposées par l'Etat, sont proportionnées aux risques encourus, lesquels sont analysés périodiquement.
3. Les **formalités administratives** sont simplifiées, notamment grâce à l'usage intensif des nouvelles technologies de l'information ; elles sont rédigées dans un langage clair et concis, et sont accompagnées d'aides à la mise en œuvre.
4. **L'accès aux informations et aux prestations** est facilité par la mise en place de portails internet conviviaux ; l'interlocuteur-trice à l'Etat y est aisément identifié et peut être contacté par différents canaux ; les déplacements au guichet sont réduits au strict minimum.
5. Les **horaires d'ouverture** des guichets physiques et des réceptions téléphoniques sont connus du public et adaptés à ses besoins ; le personnel en charge de l'accueil est formé dans son domaine d'activité, mais également pour orienter l'utilisateur au sein de l'Administration.
6. L'utilisateur est informé des **délais et modalités de traitement** et tout est mis en œuvre pour les respecter ; les voies de réclamation et de recours sont systématiquement indiquées.
7. La **satisfaction des usagers-ères** est évaluée périodiquement, de même que les motifs de réclamation.

### *Axe 2 : La simplification derrière le guichet*

#### **Alléger le travail administratif afin de contribuer à la maîtrise des charges**

8. **L'Administration** adapte ses structures en permanence pour disposer d'entités cohérentes, qui favorisent la responsabilité individuelle et collective, ainsi que la collaboration entre entités ; ces dernières centrent leurs activités sur l'accomplissement de leurs missions dans une logique de réseau ; l'encadrement valorise les compétences.
9. Les **processus** sont conçus au-delà des frontières des entités, dans une orientation usagers ; ils bénéficient de systèmes d'information partagés et ouverts et sont adaptés aux potentiels offerts par les nouvelles technologies de l'information ; ils sont optimisés en vue de réduire les coûts et les délais de traitement et d'améliorer la qualité des prestations fournies.
10. Le **système de pilotage** de chaque entité s'appuie sur des objectifs stratégiques déclinés en objectifs opérationnels et sur la mesure des résultats à l'aide d'indicateurs ; ces derniers sont suivis périodiquement en vue de définir, sur une base factuelle, des actions correctives à court terme ou des besoins d'amélioration à moyen et long terme ; un système de contrôle interne assure la maîtrise des risques.
11. Une **revue périodique** du système de gestion permet de prendre les décisions nécessaires pour anticiper les évolutions requises et maîtriser leur mise en œuvre dans le cadre de projets dûment planifiés et suivis.
12. Les **procédures transversales**, notamment en matière de gestion des ressources financières, humaines et logistiques, sont à la fois facilitatrices des changements requis et garantes de la cohérence interne.

\*\*\*\*\*