

## **« La capacité d'exécution de l'administration française en temps de crise »**

Olivier Véran, ministre de la Santé, a dû intervenir au début de l'année à l'Assemblée nationale pour saluer le travail de l'administration française et réagir face aux critiques pointant sa lourdeur bureaucratique. Déjà fréquemment mis en cause quant à son efficacité en temps normal, l'Etat et ses démembrements ont fait l'objet, lors de la crise sanitaire, de reproches redoublés, en particulier pour n'avoir pas su associer à la lutte contre la Covid certaines start-ups françaises qui ont dû se tourner vers l'étranger pour trouver des autorités à l'écoute.

La Chambre Franco-Allemande de Commerce et d'Industrie a souhaité creuser cette question à la lumière de l'opinion de ses membres. Elle présente aujourd'hui les résultats de sa première enquête flash de l'année 2021, précisément réalisée autour de la thématique de la « Capacité d'exécution de l'administration française en temps de crise ». Cette enquête a été conduite entre le 22 février et le 8 mars 2021 auprès de tous les membres de la CFACI. Pour cette première édition, on comptabilise 40 répondants, tous acteurs de la relation économique franco-allemande et répartis entre les deux pays.

L'analyse des résultats montre que la capacité de l'administration française à répondre efficacement aux attentes des membres de la CFACI est effectivement contestée. Son fonctionnement est jugé insuffisamment fluide pour permettre aux entreprises d'atteindre toujours leurs objectifs. Selon les répondants, cette faiblesse aurait même un impact négatif sur leur productivité. La lenteur des procédures et la mauvaise coordination qui règne parfois entre les services y sont pointés comme les deux problèmes majeurs.

## I. **Lourdeur de l'administration française : une impression majoritaire, et persistante**

L'« administration » au sens large comprend officiellement « *les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, leurs établissements publics administratifs et les organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés d'une mission de service public administratif* ». Cette seule définition laisse d'ailleurs entrevoir la complexité du système administratif français où la multiplication des échelons et le fractionnement des responsabilités génère fatalement une certaine opacité de la décision publique et porte en germe une certaine inefficacité.

De fait, selon cette enquête, l'administration apparaît procédurière et parfois éloignée des urgences du terrain. Victime d'une organisation trop complexe, elle est perçue comme n'étant souvent pas en mesure de s'adapter au rythme qui serait requis par l'évolution rapide du tissu économique – particulièrement, bien sûr, en temps de crise.

On peut supposer que le cloisonnement qui caractérise l'administration – un fonctionnaire entre dans un corps particulier et y fait presque toujours toute sa carrière – soit l'un des facteurs explicatifs de ces lourdeurs, largement liées à une expertise en silo et au « sentiment d'éternité » qui anime certains agents. Comme l'évoque, résigné, l'un des répondants : « *les politiques passent et les technocrates restent* ». Dès lors, même l'expression d'une volonté politique forte peut échouer à la mobilisation pourtant souhaitée en haut lieu.

Les entreprises relèvent que, souvent perdues dans leurs propres rouages faute d'une coordination efficace, les administrations accusent trop souvent des retards dans le traitement des dossiers. Elles déplorent aussi des procédures très lourdes et une certaine difficulté de leurs interlocuteurs à suivre effectivement les dossiers. A plusieurs reprises, le gouvernement a pourtant tenté de simplifier les procédures administratives par diverses réformes – et les industriels interrogés reconnaissent une amélioration : 75% des répondants basés en France, fréquemment actifs dans des filiales de groupes allemands, déclarent avoir remarqué une progression de la qualité des services administratifs, (c'est le cas de seulement 33% des sondés en Allemagne, qui en sont par définition moins « consommateurs »). Mais cette évolution favorable est loin d'avoir purgé toutes les frustrations.

## II. Dans le détail : des problématiques bien identifiées

Bonne nouvelle : l'accès aux services administratifs lui-même, que l'actualité du début de l'année avait mis sur la sellette, est en réalité largement regardé comme non-problématique : les sondés estiment en grande majorité ne pas rencontrer de difficulté particulière pour identifier un interlocuteur ni entrer en contact avec lui. En revanche, les répondants à l'enquête insistent en grand nombre sur les difficultés rencontrées lors du processus de traitement des dossiers en tant que tel. Le manque de coordination entre les différents services de l'administration française apparaît comme un facteur majeur de son manque d'efficacité : il est très souvent évoqué par les répondants.

Concernant les performances de l'administration française en matière de qualité et d'adéquation de ses réponses aux besoins des entreprises, les résultats présentent une différence marquée entre la vision « depuis la France » et la vision « depuis l'Allemagne ». Pour la moitié des répondants en France, l'administration française serait un frein à la productivité des entreprises contre un quart seulement pour les répondants en Allemagne (qui, là encore, sollicitent probablement moins les services administratifs français). Parmi les principaux griefs identifiés viennent la lenteur, le manque de digitalisation des services et enfin une bureaucratie parfois trop lourde à laquelle s'ajoutent des contrôles répétés.

Avec la crise sanitaire, la digitalisation est à la fois perçue comme une évolution très positive qui facilite les processus du point de vue des entreprises mais également comme une technologie pouvant parfois bloquer le dialogue entre les différentes administrations qui ne sont pas toujours bien connectées les unes aux autres. D'une manière générale, les membres s'accordent cependant à dire qu'une digitalisation plus forte des services administratifs allégerait et simplifierait les processus.

**Sur cette base, la Chambre France-Allemande de Commerce et d'Industrie redoute que les entreprises allemandes ne regardent pas notre territoire comme suffisamment attractif sur le critère de l'efficacité de l'administration, ce qui freinerait leur développement en France. Elle juge de son devoir d'interpeller les pouvoirs publics sur les difficultés que rencontrent les entreprises au sens large pour obtenir de l'administration française un traitement efficace de leurs demandes. Elle s'associe à la formule utilisée par plusieurs répondants à l'enquête : « *Le monde politique doit exiger la simplification [mais aussi] réduire la complexité des lois et des règlements* ».**