

# En savoir plus sur la méthode « Charges Administratives Transversales » (CAT)

## Le concept de charges administratives

Les **charges administratives** représentent l'ensemble des coûts générés par les obligations d'information contenues dans la réglementation vis-à-vis des usagers des services publics.

## La méthode CAT : un outil d'estimation des charges administratives

La **méthode CAT** est une méthode qui se veut simple, peu coûteuse et rapide pour évaluer la réduction des charges administratives découlant d'un projet de simplification administrative. De plus, elle doit donner une vue globale sur le gain attendu du projet de simplification.

Dans le cadre d'une estimation de charge administrative, chaque étape peut être analysée sous 3 perspectives complémentaires :

- Le coût généré par l'étape
- Le temps nécessaire pour mener l'étape à son terme
- Les irritations ressenties par l'utilisateur en complétant l'étape

Chaque étape possède donc une triple charge administrative qui donne une estimation globale de la charge administrative pour une démarche donnée. Le SCM Light (ancienne méthode utilisée par eWBS) n'était composé que de 2 dimensions (quantitative de coût et de temps et qualitative).

La méthode d'estimation de Charge Administrative Transversale (CAT) sert à caractériser une démarche sous la forme d'une estimation de 3 sortes de charges :

- Charge budgétaire
- Charge temporelle
- Charge ressentie

## Un enjeu : allier les aspects quantitatifs et qualitatifs

Cette méthode unifie également deux aspects précédemment séparés de l'estimation de charge : les aspects qualitatifs et les aspects quantitatifs.

En effet, la charge budgétaire est purement quantitative (basée sur un référentiel de coût) ; la charge ressentie est purement qualitative (basée sur un référentiel d'irritants) ; la charge temporelle, quant à elle, est à la fois quantitative (mesurée par le coût horaire de l'agent) et qualitative (basée sur le temps d'attente expérimenté par l'utilisateur).

Ainsi, l'estimation des trois perspectives ci-dessus peut être mise en relation avec une estimation de **l'efficience de la démarche**, c'est-à-dire la productivité, le rendement. Elle permet également d'estimer **l'efficacité de la démarche**, c'est-à-dire, la pertinence des objectifs, le degré d'atteinte des objectifs, l'utilité, la satisfaction des besoins de la clientèle, les conséquences à moyen et long terme.



**La charge budgétaire** : purement **quantitative**, basée sur un référentiel de coûts (envoi postal, avertissement extrait de rôle,...)

**EFFICIENCE**: estimation quantitative



**La charge temporelle** : à la fois **quantitative** (mesurée par le coût/horaire de l'agent) et **qualitative** (basée sur le temps d'attente expérimenté par l'utilisateur)



**La charge ressentie** : purement **qualitative**, basée sur un référentiel d'irritants

**EFFICACITÉ**: estimation qualitative

## Objectifs de la méthode CAT et modalités pratiques pour l'appliquer

L'objectif de cet outil est donc de **sensibiliser les administrations sur la multitude des sources et natures des charges administratives** avec, notamment, un focus sur ce que vit l'utilisateur.

En pratique, les référentiels ainsi que des supports d'utilisation de la méthode sont repris dans un tableau excel facilement utilisable par l'agent effectuant l'évaluation de gain de charge.