



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Des services publics au rendez-vous



9 mai 2023





« **Parmi les préoccupations les plus fortes des Français se trouve la question des services publics.**

Depuis 6 ans, des mesures fortes sont prises pour répondre au mieux aux attentes de nos concitoyens et rapprocher les services publics.

Aujourd'hui néanmoins, **des inquiétudes et des lourdeurs subsistent**, qui pèsent sur le quotidien des Français.

Je crois aux résultats. C'est pourquoi je veux des réponses fortes, rapides et concrètes pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces.

C'est l'objet de ce 7^e Comité interministériel de la transformation publique. Le ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, Stanislas Guerini, et l'ensemble de mon Gouvernement, seront mobilisés.

Notre première ambition est de placer les Français au cœur de l'action publique.

J'ai présenté il y a quelques jours le baromètre de l'action publique, déjà accessible en ligne, qui permet de mesurer les résultats de notre action, sur 60 politiques prioritaires, dans chaque territoire.

Je souhaite que nous facilitions considérablement les démarches des Français à 10 moments clés de leur vie. En devenant étudiant, en ayant un enfant, en rénovant leur logement, en renouvelant leurs pièces d'identité ou en subissant le décès d'un proche, nos concitoyens doivent être accompagnés,

aidés. Dès la fin 2023, je veux des avancées, par exemple avec un versement automatisé des pensions de réversion.

Remettre les Français au cœur de l'action publique, c'est également continuer à faciliter l'accès aux services publics. Pour y répondre, nous allons enrichir les offres du **réseau France services** et ouvrir de nouveaux points à travers la France. 2 750 lieux d'accueil seront ouverts d'ici fin 2023, et **95 % des Français disposeront d'un point à moins de 20 minutes de chez eux.** Nous voulons également progresser pour améliorer le service au téléphone ou en ligne, et renforcer l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Chercher des résultats, c'est aussi améliorer nos services publics en permanence, en nous fondant sur les retours de nos concitoyens. C'est tout le sens du programme « **Services Publics +** » que nous lançons.

Enfin, nous voulons une meilleure association des citoyens aux grandes décisions prises. Nous présenterons d'ici la rentrée, avec le ministre chargé du Renouveau démocratique, Olivier Véran, un **agenda gouvernemental de la participation citoyenne.** Il recensera l'intégralité des consultations lancées.

Enfin, l'État doit repenser ses manières de faire et son organisation, s'adapter.

Cette adaptation passera par une **plus grande capacité de dérogation** à la règle nationale dans les territoires, par une déconcentration accrue des moyens humains et financiers et, bien sûr, de meilleures conditions de travail pour les agents publics. **Le programme « Fonction Publique + » fixera des engagements tangibles** pour la qualité de vie des agents publics au travail, en matière de santé, de logement, d'égalité professionnelle, ou encore de pratiques managériales.

Nos concitoyens attendent des solutions pour nos services publics. Avec tout le Gouvernement, nous sommes déterminés à les leur donner.

Élisabeth Borne, Première ministre

Les 12 engagements du 7^e CITP

Renforcer les services publics fondamentaux

Engagement 1

Les ministères actualiseront ou prépareront d'ici la fin de l'année leur **feuille de route du numérique et de la donnée**, au service d'une stratégie numérique de l'État commune et cohérente.

Engagement 2

Des **projets phares d'exploitation de la donnée** seront identifiés dans chaque ministère et pourront être accompagnés par la direction interministérielle du numérique (DINUM).

Assurer les fondamentaux des services publics

Engagement 3

Pour simplifier la vie des Français, le Gouvernement adopte une nouvelle méthode centrée sur **10 moments de vie** dont 5 seront améliorés d'ici la fin de l'année.

Engagement 4

Le déploiement de **France services** sera poursuivi avec 2 750 points de contact fin 2023. La qualité de service sera renforcée grâce au doublement du temps de formation des agents.

Engagement 5

Les 250 **démarches essentielles en ligne** feront l'objet d'un suivi renforcé pour garantir leur qualité et leur accessibilité avec un taux de satisfaction supérieur à 8 sur 10 avant l'été 2024.

Engagement 6

Les administrations investiront dans la **qualité de l'accueil téléphonique** pour permettre qu'un agent réponde 9 fois sur 10 lorsque l'utilisateur ne souhaite pas passer par un serveur vocal.

Engagement 7

Le programme « **Services Publics +** » sera totalement déployé à la fin de l'année 2023 ; un nouveau label certifié de la qualité de service sera proposé aux administrations.

Engagement 8

Le Gouvernement renforce sa **gouvernance collective des services publics** avec un tableau de bord de suivi de la qualité du service rendu à nos concitoyens par les administrations. Dans chaque département, un **sous-préfet référent** sera chargé de la qualité et de l'accès aux services publics.

Une organisation pour tenir nos promesses

Engagement 9

Une nouvelle feuille de route interministérielle sera donnée à chaque préfet pour 2024-2026. **100 emplois d'experts de haut niveau** seront affectés pour les assister dans sa mise en œuvre.

Engagement 10

L'encadrement supérieur de l'administration territoriale de l'État verra une part de sa rémunération variable déterminée en fonctions des résultats de la feuille de route.

Engagement 11

Pour améliorer le quotidien des agents et leurs conditions de travail, le programme d'amélioration continue « **Fonction Publique +** » sera décliné dans l'ensemble des administrations en 2023.

Engagement 12

Une stratégie pour le **développement du conseil interne** sera présentée en vue du PLF 2024.

SOMMAIRE

01.

Renforcer nos services publics fondamentaux

p. 6

- Refonder les services publics : au cœur de la feuille de route du Gouvernement
- Relancer une politique ambitieuse du numérique et de la donnée

02.

Assurer les fondamentaux des services publics

p. 12

- Simplifier les démarches administratives en partant des moments clés de vie
- Faire de l'accès aux services publics notre priorité avec une approche renouvelée
- Renforcer l'efficacité et la qualité des services publics avec « Services Publics + »

03.

Une organisation pour tenir nos promesses

p. 21

- Une organisation pour mettre en œuvre la feuille de route du Gouvernement au plus près des Français
- Être aux côtés des agents
- Renforcer les compétences internes de l'État

01

**RENFORCER
NOS SERVICES PUBLICS
FONDAMENTAUX**



REFONDER LES SERVICES PUBLICS : AU CŒUR DE LA FEUILLE DE ROUTE DU GOUVERNEMENT



La feuille de route du Gouvernement s'articule autour de 4 priorités fixées par le Président de la République et qui ont été déclinées par le Gouvernement en 150 chantiers prioritaires.

La refondation des services publics tient une place importante dans cette feuille de route, et en particulier les services publics que nos concitoyens jugent fondamentaux : la sécurité et la justice, la santé, l'éducation, mais aussi le service public de l'emploi, du logement et de la transition écologique.

Les actions menées en matière de transformation publique doivent servir à améliorer la manière dont les services publics sont rendus. Il ne s'agit pas de

transformer pour transformer, mais d'accompagner les transformations de grande ampleur à l'œuvre dans nos services publics, de faire évoluer nos organisations, nos outils pour offrir un meilleur service public à l'utilisateur, et faciliter le quotidien de nos agents.

Concrètement, il s'agit de rendre la justice plus rapidement, de mieux informer les jeunes sur les débouchés des filières d'enseignement supérieur pour les aider à s'orienter, de libérer du temps pour nos soignants et de mieux accompagner nos enseignants en revoyant les organisations de nos administrations et de nos services, etc.

En janvier 2021 le Gouvernement a lancé le baromètre des résultats de l'action publique pour apporter aux Français plus de transparence sur les résultats des politiques prioritaires, au niveau national et dans leurs territoires. La nouvelle édition intègre 50 nouveaux chantiers prioritaires.

Afin qu'il soit utile pour tous, le nouveau baromètre devient plus ergonomique, plus lisible et plus accessible grâce à un parcours en ligne simplifié. Il offre plus de services, en permettant à l'utilisateur d'accéder plus facilement aux mesures ou aux aides présentées.

Enfin, il sera davantage personnalisé, à mesure que les administrations et les préfetures créeront de nouveaux contenus pour leurs pages, et notamment celles propres à chaque département.



Stanislas Guerini,
Ministre de la Transformation
et de la Fonction publiques

« Cette nouvelle version du baromètre des résultats de l'action publique permettra de suivre tout au long du quinquennat l'avancement des chantiers prioritaires. Notre objectif : que les Français puissent mesurer, partout sur le territoire, les effets de l'action publique dans leur quotidien. »

Rendre la justice plus rapidement

Procédure pénale numérique : **accélérer la dématérialisation de la justice pénale au bénéfice du justiciable et des agents.**



Le programme de la procédure pénale numérique (PPN) est porté par le ministère de la Justice et le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer.

L'objectif : **rendre la justice pénale plus rapide et efficace** grâce à l'abandon du papier et de la signature manuscrite, en créant des dossiers entièrement dématérialisés, depuis la plainte jusqu'à l'archivage d'une décision.

Les impacts attendus pour les agents : **transmission sécurisée instantanée des procédures, recherche et exploitation facilitées des dossiers, signature électronique des actes.**

Les bénéfices pour les justiciables et les agents

- **Meilleure information et suivi en temps réel** des procédures
- **Raccourcissement des délais de réponse**
- **Réduction des délais de traitement** avec les avocats et les services enquêteurs
- **Dématérialisation des notifications et convocations**
- **Automatisation de tâches chronophages**

Aujourd'hui, 163 tribunaux bénéficient de traitements automatisés, ce qui a permis de gagner **97 % de temps de traitement** sur les procédures classées sans suite.

Plus de **1,3 million** de procédures de justice sont dématérialisées

Prochaines étapes

- **La tenue des audiences numériques** : réduire les délais de jugement grâce à une préparation de l'audience facilitée, minimiser les temps d'attente à l'audience grâce à une plus grande proximité avec les auxiliaires de justice, répondre aux évolutions de la société en exploitant les preuves numériques, rétablir et garantir la proximité entre le justiciable et le magistrat.
- **L'amélioration du partage d'informations** par la mise en place d'un outil de consultation des statuts des procédures via l'application mobile justice.fr.

Donner plus de temps aux soignants pour soigner

Alors que la démographie médicale est en baisse et avant que la suppression du numerus clausus ne produise ses effets, il est nécessaire de pouvoir libérer du temps médical et concentrer les soignants sur leur cœur de métier.

Le **ministère de la Santé et de la Prévention** met ainsi en œuvre un plan d'actions qui, en améliorant les conditions de travail des soignants, permet de favoriser l'accès à la santé des Françaises et des Français. Les solutions se trouvent dans les territoires comme l'ont montré les propositions issues des réunions du **Conseil national de la refondation** en santé.

Les bénéfices pour les soignants

- **Pouvoir se concentrer sur son cœur de métier** : en supprimant ou en déléguant les tâches administratives, on permet aux soignants de se recentrer sur leur métier et le temps passé avec les patients.
- **Développer les compétences de chaque professionnel de santé** : chaque professionnel de santé doit pouvoir faire valoir ses compétences. C'est aussi un vecteur majeur d'attractivité des métiers du soin.

4 300 contrats
d'assistants médicaux
signés

21 mesures
d'élargissement des
compétences

10 000 participants aux
réunions du Conseil
national de la
refondation en santé

Prochaines étapes

- **Mise en œuvre du plan d'actions pour les simplifications** : annoncé en février dernier, ce plan d'actions comporte 15 mesures réduisant le temps administratif des médecins, notamment la **suppression des certificats médicaux évitables** en lien avec le ministère de l'Education nationale et de la Jeunesse, le ministère des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées, et le ministère des Sports et des Jeux olympiques et paralympiques.
- **Démarrage de l'expérimentation pour la réalisation des certificats de décès par les infirmiers** : une expérimentation démarre à l'été 2023 pour permettre dans 6 régions qu'un infirmier puisse établir ce certificat au domicile. En complément, grâce à l'application CertDC, le médecin peut dès aujourd'hui établir ce certificat de manière simplifiée. Son extension aux infirmiers facilitera aussi les démarches pour la famille du défunt puisque le volet administratif est envoyé automatiquement à l'opérateur funéraire.
- **Déploiement des assistants médicaux et des assistants dentaires de niveau 2** : ces nouveaux métiers permettent de libérer du temps médical en déchargeant le médecin ou le chirurgien-dentiste des tâches qui n'ont pas de plus-value médicale et pour lesquelles ces assistants sont formés. L'objectif est d'atteindre 10 000 assistants médicaux à la fin de l'année 2024.
- **Réviser la place du service et l'organisation du travail à l'hôpital** : le ministre de la Santé et de la Prévention a missionné l'agence nationale d'appui à la performance des établissements de santé et médico-sociaux (ANAP) pour faire des propositions sur ces sujets d'ici l'été 2023.

Transformer l'organisation RH dans les académies pour mieux accompagner les enseignants

Les services RH dans les académies ont une mission essentielle : faire en sorte que nos enfants puissent avoir un enseignant en classe et, lorsqu'il est absent, qu'il soit remplacé.

Le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse a engagé une démarche nouvelle pour « reconquérir » du temps administratif afin que l'attention des agents des service RH soit le plus possible tournée vers le soutien des chefs d'établissements, des enseignants et des agents du service public de l'éducation.

Avec le soutien de la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et du Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP), une **méthode participative pour repenser les manières de travailler** a été testée dans 4 rectorats : Versailles, Créteil, Lille et Nancy. Cette méthode implique toutes les parties prenantes : les cadres, les usagers et surtout les agents qui sont les mieux à même de proposer, de co-construire et de tester des solutions nouvelles.

50%
des effectifs RH
mobilisés dans
l'exercice

Les bénéfices pour les enseignants

- **Un meilleur accompagnement RH** (meilleure information, simplification des procédures, plus grande disponibilité des agents)
- **Une meilleure qualité de travail pour les agents** (réduction des « irritants », automatisation des tâches à moindre valeur ajoutée)
- **Une dynamique d'amélioration continue** qui s'ancre et se poursuit avec la mise en place d'outils de pilotage de l'activité

50 ETP
C'est le temps réalloué
vers des tâches à plus forte
valeur ajoutée à la fin des 4
premiers projets réalisés

2 fois plus de temps
disponible pour répondre au
téléphone

Prochaines étapes

- **Transfert de compétences** de la DITP vers le secrétariat général du ministère afin d'internaliser la capacité à accompagner les académies dans des démarches de réingénierie participative des processus
- **Formation** des cadres des services académiques au sein de l'école de l'excellence opérationnelle du campus de la transformation (DITP) mais aussi d'experts internes au sein des académies
- **Déploiement progressif à l'ensemble des académies** et pérennisation de la méthode

*« Ça faisait des années qu'on
faisait comme ça, sans penser
qu'on pouvait faire
autrement. »*

*« Les solutions que l'on a
construites correspondent
vraiment à nos problèmes. »*

Simplifier la vie des familles et des agents grâce à numérique : les bourses scolaires et le Pass sport

Collèges et lycées : automatiser l'attribution des bourses aux familles



Porté par le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse ainsi que le ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, ce projet a permis de **mettre fin à l'obligation, pour les familles, de transmettre à chaque rentrée des justificatifs** papiers et à la nécessité, pour l'administration, de les réexaminer.

Les bénéficiaires pour les familles

- **une demande de bourse dématérialisée** pour les établissements publics
- pour le collège, **réexamen automatique des bourses** tout au long de la scolarisation
- **simulateur de calcul de bourses scolaires** proposé lors de la déclaration de revenus en ligne

Plus de **1 465 000**
collégiens et lycéens boursiers
(année scolaire 2020-2021)

220 000
bourses reconduites
automatiquement au collège
(année scolaire 2020-2021)

Prochaines étapes

Pour la rentrée 2024, à l'issue de l'inscription au collège et au lycée, **les familles n'auront aucune autre démarche** à réaliser ni justificatif à transmettre pour l'obtention et la reconduction des bourses scolaires tout au long de la scolarisation.

Au-delà de l'impact pour les usagers, les agents verront leurs tâches s'alléger, grâce à un traitement automatisé des demandes. Ils pourront ainsi concentrer leur temps sur **l'accompagnement des familles qui en ont le plus besoin.**



Faciliter l'accès au sport partout en France

Lancé en 2021 puis élargi en 2022, le Pass sport offre aujourd'hui la possibilité à 6,5 millions de jeunes et d'étudiants boursiers de bénéficier d'une réduction de 50 € pour la pratique de l'activité sportive de leur choix dans plus de 180 000 structures sur tout le territoire.

Afin d'accroître le nombre d'utilisateurs de ce dispositif, le Gouvernement s'est engagé d'ici 2024, avec l'appui d'une start-up d'État et dans un contexte où l'activité sportive sera la grande cause nationale, à faire évoluer le Pass autour de deux axes : une plus grande dématérialisation et un objectif de 0 reste à charge pour ses bénéficiaires.

RELANCER UNE POLITIQUE AMBITIEUSE DU NUMÉRIQUE ET DE LA DONNÉE

Le potentiel qu'offre le numérique et l'exploitation des données est encore insuffisamment exploité au sein de l'État. Dans le champ de la donnée, l'ambition incarnée en 2011 par la création d'Étalab qui a positionné la France à l'avant-garde en matière d'ouverture de la donnée ne s'est pas traduite par une appropriation encore suffisante de la donnée par nos administrations.

L'offre de nouveaux services, l'efficacité dans l'action et la décision, l'automatisation de micro-tâches, l'automatisation des démarches pour les usagers des services publics sont autant de promesses qu'un recours plus immédiat aux leviers numériques et à l'exploitation plus systématique de la donnée peuvent nous permettre de remplir.

C'est pourquoi nous réaffirmons une stratégie ambitieuse du numérique et de la donnée, au service des usagers et de l'amélioration de nos services publics fondamentaux.

Pour cela, nous agissons à deux niveaux :

- **en partant de la pratique et du terrain**, pour faire émerger des réalisations concrètes porteuses d'impact pour les agents publics ou les citoyens, en accélérant l'exploitation des données, en favorisant l'engagement d'agents publics (intraprenariat) et le recours aux méthodes agiles ;
- en partant d'une vision stratégique à 360°, qui s'incarne par la réalisation de **feuilles de route « Numérique et données » dans chaque ministère pour mettre à jour la stratégie numérique de l'État d'ici fin 2023.**

D'ores et déjà, des premiers cas d'usage se déploient dans le champ de nos services publics fondamentaux : éducation, santé, transition écologique, etc.

02

**ASSURER LES
FONDAMENTAUX
DES SERVICES PUBLICS**



DÉLAIS DE TRAITEMENT, ACCESSIBILITE ET AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS : RÉPONDRE AUX ATTENTES DES FRANÇAIS

Les politiques prioritaires du Gouvernement visent à produire rapidement leurs résultats dans la vie quotidienne des Français, partout sur le territoire : elles doivent pour cela répondre d'abord à leurs attentes, telles qu'ils les priorisent. La qualité de service rendu et l'efficacité des services publics sont ainsi des enjeux essentiels.



Source : Baromètre de la Complexité – Particuliers (BVA, 2022)

Décision : mise en œuvre d'un plan d'action gouvernemental pour renforcer les fondamentaux des services publics, en priorisant le raccourcissement des délais, l'accès par tous les canaux utiles (physique, numérique, téléphone), la qualité et l'efficacité du service rendu.

Un comité des services publics sera chargé de ce plan et s'assurera régulièrement des améliorations des services publics attendues par les Français. Il sera piloté par le ministre de la Transformation et de la Fonction publiques. **Des comités d'utilisateurs devront être généralisés.**

Dans chaque département, un sous-préfet sera chargé de la qualité et de l'accès aux services publics.

SIMPLIFIER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES EN PARTANT DES MOMENTS CLÉS DE VIE

L'enjeu est de garantir les **fondamentaux** des services publics pour répondre aux demandes prioritaires des Français, à savoir des services publics **plus simples, plus accessibles et plus efficaces**, en agissant sur la transformation des organisations, l'allègement des procédures, la qualité de l'information, la numérisation des tâches et l'utilisation des données.

Pour être au plus près du quotidien des Français, il faut partir des **moments de leur vie** qui les conduisent à réaliser des démarches administratives, notamment celles liées à l'ouverture de droits.

L'objectif est de **sortir des silos des administrations**, de **considérer le parcours de l'usager dans son ensemble**, quel que soit le canal retenu, et en se mettant à sa place pour mieux comprendre ses difficultés. Cela implique de prêter autant d'attention aux questions de délais d'obtention des titres d'identité par exemple qu'aux questions d'accès à un agent en physique, et au respect du droit à l'erreur et du « dites-le-nous une fois ».

Décision : le Gouvernement met en œuvre une nouvelle méthode de simplification pour 10 « moments de vie ». **Pour l'année 2023, la priorité est donnée à cinq moments de vie, pour lesquels de premiers résultats concrets seront effectifs dans les prochains mois : Je deviens étudiant, J'établis mon identité, Je pars, je vis, je reviens de l'étranger, Je rénove mon logement, Je perds un proche.**

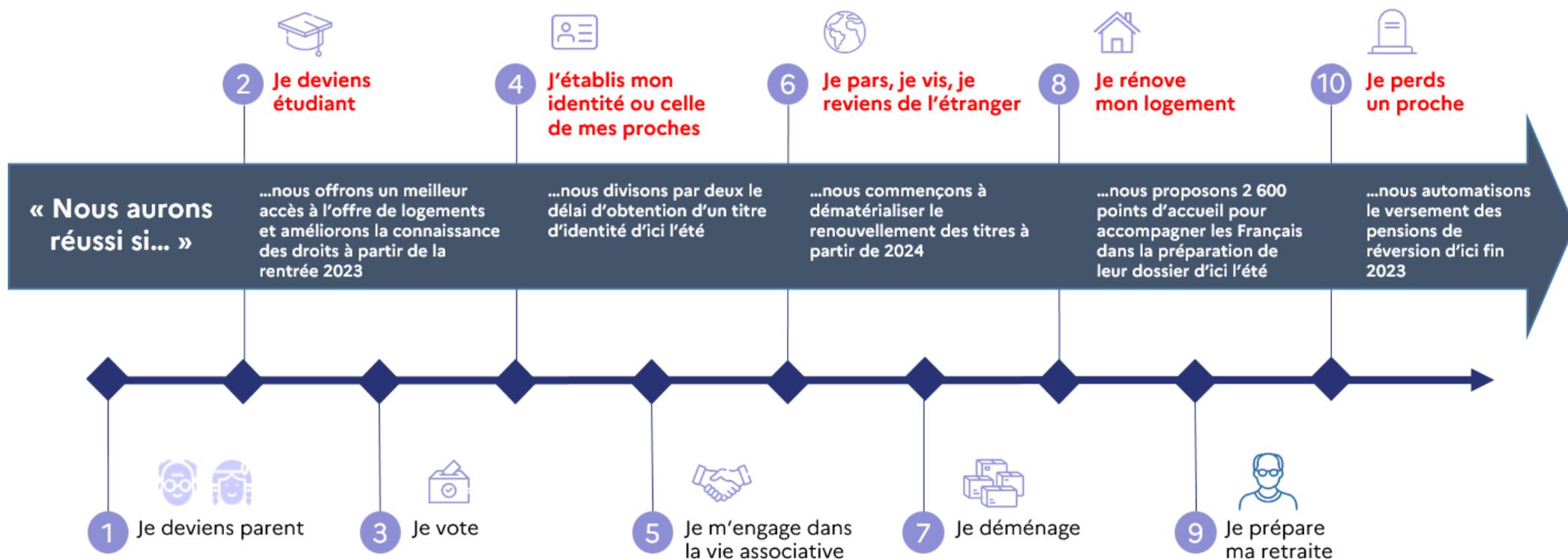
La méthode à suivre

Une vision complète du parcours : construite sur la base du vécu des usagers et de leurs principaux irritants, facilitant les démarches par tous les canaux (guichet téléphone, service en ligne) et s'appuyant systématiquement sur le « **dites-le-nous** une fois ».

Une gouvernance politique au plus haut niveau, sous l'égide des ministres en charge appuyés par le ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, avec un suivi périodique des résultats mis en ligne.

Une démarche qui associe l'ensemble des acteurs publics concernés et les usagers, en s'appuyant sur une plateforme collaborative pour leur permettre notamment de tester et valider les solutions proposées.

NOS 10 MOMENTS DE VIE



FAIRE DE L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS NOTRE PRIORITÉ AVEC UNE APPROCHE RENOUVELÉE

Le Gouvernement a dressé un bilan de l'usage des différents canaux mis à disposition de nos concitoyens dans leurs relations avec les principales administrations :

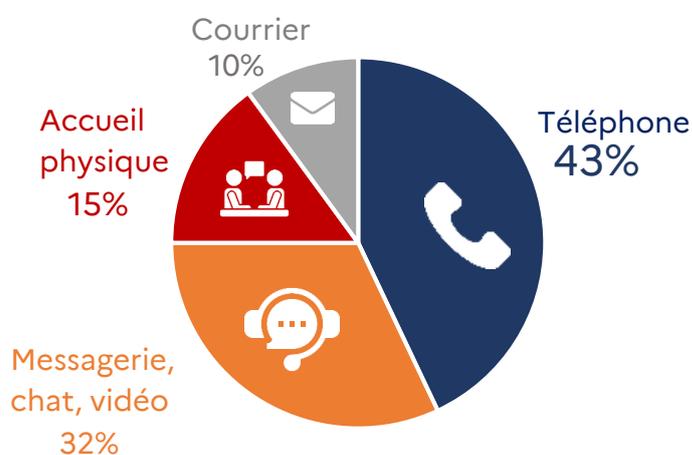


2 milliards*
de visite sur les sites internet

572 millions*
de démarches en ligne
soit 82% des démarches

*Hors hôpitaux, école/université, police-gendarmerie, bibliothèques, musées, tribunaux, SAUJ, services des collectivités, hors appels non répondus et chatbots

200 millions de sollicitations*
traitées par un agent public



L'accès aux services publics doit continuer à s'adapter, pour être en phase avec les usages et les attentes des Français, autour de deux priorités :

- Pour tous les Français, **améliorer les services numériques et la qualité du support téléphonique ;**
- Pour ceux qui en ont le plus besoin, continuer à **développer un accueil physique de proximité, humain et polyvalent.** C'est pour ceux de nos concitoyens les plus éloignés des démarches administratives qu'il nous faut investir pour s'adapter le mieux possible à leurs besoins et leurs attentes.

ACCROITRE LA QUALITÉ ET L'ACCESSIBILITÉ DES DÉMARCHES EN LIGNE

Décision : renforcer la qualité des services publics en ligne pour améliorer l'expérience d'utilisation des usagers.

En 2019, le Gouvernement avait lancé l'observatoire des démarches en ligne avec pour objectif de **numériser les 250 démarches les plus utilisées par les Français**.

Cette promesse a été tenue mais elle se heurte à une qualité des services en ligne encore insuffisante. Principales interfaces de la relation entre usager et administration, les services publics en ligne doivent voir leur qualité significativement renforcée.



Une nouvelle version de l'observatoire de la qualité des services numériques sera donc prochainement déployée avec :

- Une actualisation pour tenir compte des évolutions d'usage des Français – et tous les Français pourront désormais proposer qu'un service soit suivi dans l'observatoire ;
- Une possibilité pour les interlocuteurs du service public de proximité (agents France services, accompagnants sociaux, médiateurs numériques) de faire part des difficultés persistantes rencontrées lors de la réalisation de démarches en ligne ;
- Des indicateurs de qualité des démarches renforcés.

Nos engagements sont les suivants :

- **Une accessibilité numérique garantie pour les personnes en situation de handicap, avec des avancées tangibles d'ici 18 mois, dans le cadre des objectifs fixés par le Conseil National du Handicap ;**
- **Une sécurisation adéquate des démarches en ligne face à la fraude** avec France Connect + ;
- **Une note de satisfaction des usagers de 8/10 minimum ;**
- **La fin des demandes répétitives d'informations dont l'administration dispose déjà.**

DÉPLOYER UN PLAN TÉLÉPHONE EXIGEANT DANS LES SERVICES PUBLICS

Le téléphone est le premier canal pour entrer en contact avec un agent. Cependant, il génère de nombreuses insatisfactions : difficultés à joindre les services, problèmes de qualité des réponses apportées (ex : réponse non personnalisée lorsque l'agent au téléphone n'est pas en mesure d'accéder au dossier de l'utilisateur).

C'est pourquoi nous relançons un plan Téléphone avec notamment les principaux opérateurs de l'État pour améliorer la qualité de ce canal privilégié.

Décision : **déployer un plan exigeant d'amélioration de l'accueil téléphonique** dans les services publics.

Objectif d'un taux de décroché de 85%



Mesure de satisfaction du canal téléphonique

Homogénéisation des indicateurs

Publication des résultats sur Services publics +



Mise en place de nouvelles fonctionnalités : **prise de RDV et rappel** des usagers pour éviter l'attente



Lisibilité et **affichage des numéros** sur les sites internet



Financement **d'investissements via le FTAP** : outils de gestion de la relation usagers / CRM, canal téléphonique

**FTAP : Fonds pour la transformation de l'action publique, doté de 330 millions d'euros sur 2023-2025.*

INVESTIR DANS FRANCE SERVICES POUR ACCOMPAGNER TOUS LES FRANÇAIS, NOTAMMENT CEUX QUI EN ONT LE PLUS BESOIN

Décision : poursuivre le déploiement du réseau France services pour atteindre 2 750 espaces fin 2023, enrichir l'offre et renforcer la qualité de service. Poursuivre la dynamique d' « aller vers » en renforçant les initiatives itinérantes tels que les bus France services et les facteurs mobiles.

Créé en 2019, le réseau France services a su s'imposer au sein du paysage administratif français et s'accompagne sur le terrain d'un niveau de satisfaction unanimement élevé (94 % des usagers satisfaits). Depuis sa création, près de 15 millions de démarches ont été accompagnées dans le réseau.

Il incarne un nouveau rapport à l'administration, et une nouvelle forme de présence de l'État dans les départements. Il montre aussi la **nécessité de maintenir un accès au guichet**, pour les usagers qui ne sont pas à l'aise avec les services en ligne, mais aussi pour les usagers qui se trouvent dans une situation complexe.



Dans les prochains mois, France services poursuivra son développement autour du renforcement du réseau, de l'offre et de la qualité de service :

- **En développement de nouvelles solutions « d'aller vers »**, en plus des bus France services et des facteurs mobiles, pour aller à la rencontre des Français les plus éloignés des services publics ;
- **En intégrant de nouveaux partenaires locaux et nationaux** aux neuf administrations déjà représentées (ministères de l'Intérieur et de la Justice, Pôle emploi, CNAF, CNAM, CNAV, DGFIP, MSA, la Poste) pour permettre à chaque Français de trouver une réponse adaptée et un accompagnement personnalisé pour de nouvelles démarches, notamment celles liées à la rénovation de son logement ou à la vie étudiante (France Renov, CNOUS).
- **En mesurant régulièrement la satisfaction des usagers** et en approfondissant l'engagement des opérateurs au sein des espaces France services.

Nous lancerons également une **nouvelle campagne de communication** d'ici la fin de l'année pour continuer à accroître la notoriété de France services auprès des Français.

RENFORCER L'EFFICACITÉ ET LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS AVEC « SERVICES PUBLICS + »

Pour assurer l'effectivité de l'efficacité et de qualité des services publics, le Gouvernement développe une méthode inédite engageant l'ensemble des administrations publiques dans une démarche d'amélioration continue : le **programme « Services Publics + »**.



Décision : achever le déploiement du programme « Services Publics + » dans l'ensemble des administrations en contact avec le public, notamment dans les hôpitaux et les établissements d'enseignement publics.

Des résultats de qualité de service et de satisfaction usagers transparents et publiés

La transparence sur les résultats des services publics est un engagement du Président de la République qui s'incarne aujourd'hui dans la plateforme « Services Publics + ». Elle collecte les indicateurs de qualité de service et de satisfaction des usagers pour chaque administration, à la maille de chaque point de contact avec le public.

Décision : lancement du baromètre « Services Publics + » portant sur 8 indicateurs de qualité communs à tous les services publics qui sera publié deux fois par an.

Décision : lancement d'une expérimentation d'outils d'intelligence artificielle pour produire des réponses aux usagers plus complètes tout en pesant moins sur les agents sur la plateforme « Services Publics + » et dans plusieurs France services.

- 5 INDICATEURS DE RESENTI**
- Satisfaction globale des usagers
 - Délais de traitement
 - Accessibilité du service public
 - Simplicité des démarches (*taux d'effort des usagers*)
 - Qualité de la relation avec les services publics

- 3 INDICATEURS DE PERFORMANCE**
- Décroché des appels téléphoniques
 - Respect du délai de traitement annoncé
 - Taux de qualité des démarches en ligne

03

UNE ORGANISATION POUR TENIR NOS PROMESSES



UNE ORGANISATION POUR METTRE EN ŒUVRE LA FEUILLE DE ROUTE DU GOUVERNEMENT AU PLUS PRÈS DES FRANÇAIS

Piloter les politiques publiques prioritaires par l'impact pour les Français

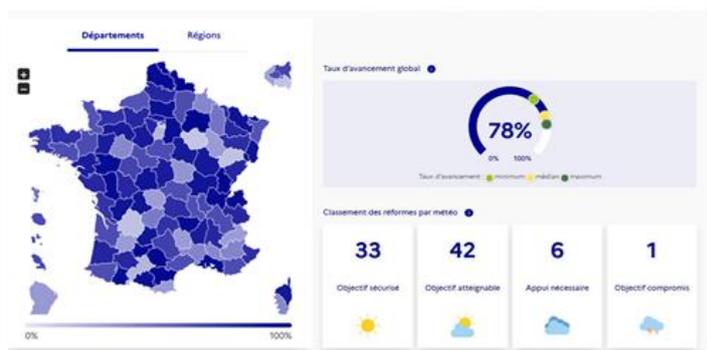
Depuis 2017, conformément aux orientations fixées par le Président de la République, le Gouvernement a choisi de piloter l'action publique non plus uniquement par la norme et par les moyens, mais aussi par les objectifs et les résultats afin de s'assurer que **l'action publique améliore réellement la vie des Français, partout sur le territoire.**

Cette méthode s'appuie sur une application qui permet de décliner les objectifs dans chaque territoire en les adaptant à ses enjeux propres.

Elle permet aussi de rendre compte des résultats à chaque échelon opérationnel et d'alerter sur des difficultés rencontrées afin qu'une réponse puisse être apportée.

Les administrations sont ainsi responsabilisées sur l'impact réel et concret de leur action dans la vie quotidienne des Français.

En contrepartie, elles disposent de marges de manœuvre accrues pour déterminer les leviers d'action, allouer les ressources et construire avec leurs parties prenantes des solutions différenciées et innovantes adaptées à chaque territoire.



Renforcer le pilotage des services déconcentrés de l'État

La conviction du Gouvernement est qu'il faut **faire confiance aux agents** qui sont sur le terrain pour **décider au plus près des Français**. Ils sont les mieux placés pour exercer leur jugement et adapter les politiques publiques aux enjeux de chaque territoire.

Les préfets de région, assistés par les secrétaires généraux aux affaires régionales (SGAR), assurent, sous l'autorité de la Première ministre, la supervision du déploiement de la feuille de route du Gouvernement dans leur région. Ils s'appuient sur les directions régionales, sous l'autorité des ministres, pour piloter et coordonner les directions départementales. Ces dernières sont, sous l'autorité des préfets de département, responsables de la mise en œuvre effective des politiques définies par les ministres.

Pour réussir la feuille de route du Gouvernement, ces organisations doivent être mieux coordonnées en assurant l'alignement entre les administrations centrales, régionales et départementales.

Le rôle des préfets est réaffirmé pour superviser le déploiement de la feuille de route du Gouvernement dans les territoires et piloter les services et opérateurs de l'État dans sa mise en œuvre.

Les nouvelles feuilles de route interministérielles des préfets pour 2024-2026 seront signées par la Première ministre avant la fin de l'année. Outre la déclinaison territoriale de la feuille de route du Gouvernement, les préfets proposeront 5 priorités pour l'action de l'État dans chaque territoire.



100 emplois d'experts de haut niveau seront créés pour accompagner les préfets dans la mise en œuvre de cette feuille de route interministérielle, en métropole et dans les outre-mer.

L'évaluation annuelle des résultats sera généralisée dans l'administration territoriale de l'État. La fixation des objectifs et l'évaluation des résultats reflèteront le rôle charnière des préfets dans la mise en œuvre de la feuille de route du Gouvernement.

En contrepartie, **la rémunération variable des SGAR et emplois de direction de l'administration territoriale de l'État sera revalorisée et une partie sera désormais collective.**

Les ministres devront renforcer l'animation de leurs services déconcentrés et s'impliquer personnellement.

Consolider et parachever la réforme de l'organisation territoriale de l'État

Le CITP a fait le bilan de la mise en œuvre du plan de convergence animé par le ministère de l'Intérieur pour aligner les processus des fonctions support et faire effectivement fonctionner les organisations interministérielles de l'administration territoriale. Il existe encore trop de freins aux mutualisations et à l'efficacité du travail collectif.

66 %

du premier plan de convergence mis en œuvre

Le ministre de l'Intérieur et des Outre-mer organisera des **Rencontres de l'Administration Territoriale de l'État** afin de finaliser la réforme engagée en 2009 et répondre aux attentes des agents concernés. Cet exercice ne conduira pas à de nouvelles réformes de l'organisation territoriale, qui doit être consolidée.

Accroître les marges de manœuvre des services déconcentrés de l'État

Le CITP a fait le bilan de la mise en œuvre des décisions prises par le Gouvernement pour déconcentrer les décisions, notamment sur l'allocation des ressources, et sur le droit de dérogation. Ce bilan est mitigé et le **Gouvernement invite les administrations à s'engager davantage dans la déconcentration et la différenciation qui sont au cœur de la transformation publique.**

311
arrêtés
préfectoraux de
dérogation
depuis juin 2020

Le décret du 7 avril 2023 crée un droit de dérogation pour les directeurs généraux des agences régionales de santé (ARS). L'objectif : permettre de mieux adapter le soutien de l'État aux réalités territoriales de santé. Il est ainsi désormais possible pour les ARS de déroger à la réglementation en vigueur (mais pas à la loi) lorsque cela permet d'alléger les démarches administratives, de réduire les délais de procédure ou de favoriser l'accès aux aides publiques.

Maintien de l'autorisation donnée aux préfets de région de redéployer jusqu'à 3% des effectifs relevant de leur territoire vers les priorités d'actions

La direction du budget mettra à disposition des préfets un tableau de bord de synthèse sur les moyens dont disposent les administrations territoriales de l'État.

Les préfets sont invités à se saisir davantage de leur droit de dérogation pour simplifier et adapter la mise en œuvre des politiques aux enjeux de leur territoire.

ÊTRE AUX COTÉS DES AGENTS



Pour répondre à la fois aux enjeux d'attractivité de la fonction publique et d'efficacité des services, **les conditions de travail et d'exercice de leurs fonctions par les agents publics doivent être améliorées, avec le même souci que celui de l'amélioration des services rendus aux citoyens.** C'est le sens des six engagements portés par le programme « Fonction publique + ».



Lancé dans le cadre de l'agenda social 2023, il s'appuie tant sur la concertation avec les employeurs publics et les organisations syndicales, que sur l'implication directe des agents, pour favoriser des modifications en continu, au plan individuel et collectif.

Six engagements concrets pour améliorer la relation au travail des agents publics, la qualité de vie et les conditions de travail :

1. *Faire évoluer les pratiques managériales* afin de bâtir une relation de confiance, de responsabilité et redonner du sens aux missions des agents
2. *Garantir aux agents un cadre de travail respectueux* de leur santé et de leur équilibre, favorisant les coopérations et l'efficacité individuelle et collective
3. *Doter les agents d'outils et d'espaces de travail adaptés* aux nouveaux usages collaboratifs et numériques et au télétravail
4. *Simplifier le quotidien des agents en matière de ressources humaines* et leur proposer un accompagnement tout au long de leur parcours
5. *Poursuivre l'engagement pour l'égalité professionnelle*, la reconnaissance de la diversité des profils et la réussite des grandes transitions, notamment écologique
6. *Accompagner les agents publics sur la question du logement*

RENFORCER LES COMPÉTENCES INTERNES DE L'ÉTAT

Développer une filière de conseil interne

Conformément aux engagements pris par le Gouvernement, la priorité est donnée à la réinternalisation et au **renforcement des compétences de conseil interne, dont les services de l'Etat ont besoin pour réussir leur transformation.**

Le ministre de la Transformation et de la Fonction publiques présentera d'ici l'été une stratégie interministérielle sur la réinternalisation de compétences de conseil.

Une offre de formation sera structurée autour du **Campus de la transformation publique**. Elle intégrera notamment une école du conseil interne portée par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et l'Institut national du service public (INSP).



Construire et animer la filière numérique de l'État

La filière numérique au sein de l'État sera massivement développée, tant en matière de recrutements externes, que de développement et de valorisation des compétences disponibles au sein des administrations.

La stratégie et le pilotage de la filière numérique seront animés par la Direction interministérielle du numérique en mobilisant une large palette de leviers : recours amplifié à l'apprentissage, expérimentation de dispositifs de recrutement simplifiés et accélérés, référentiel de rémunération actualisé pour tenir compte des évolutions du marché de l'emploi sur ces métiers, animation de communautés d'agents publics du numérique, déploiement d'une offre de formation élargie dédiée au numérique, sous la forme d'un campus du numérique, etc.

CONTACTS PRESSE

Service de presse de Matignon

57 rue de Varenne
75007 Paris
Tél. : 01 42 75 50 78/79

Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques

Hôtel de Rothelin - Charolais
101 rue de Grenelle
75007 Paris Cedex 07
Tél. : 01 53 18 42 68
presse.mtfp@transformation.gouv.fr

Direction interministérielle de la transformation publique

20 avenue de Ségur
75007 PARIS
Tél. : 06.17.58.70.80
elisabeth.sawicki@modernisation.gouv.fr