



GOUVERNEMENT

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# DÉBUREAUCRATISER

Pour des services  
publics + proches  
+ simples + humains

23 AVRIL 2024  
8<sup>e</sup> Comité interministériel  
de la transformation publique





# **PARTIE 1 : BILAN DES ENGAGEMENTS PRIS AU CITP DU 9 MAI 2023**

---

## SYNTHESE DES ENGAGEMENTS 2023

### **1. RENFORCER LES SERVICES PUBLICS FONDAMENTAUX**

**ENGAGEMENT 1** : Des feuilles de route numérique et données, levier d'accélération des politiques publiques

**ENGAGEMENT 2** : Des projets d'exploitation de la donnée à fort impact pour les agents et les citoyens

### **2. ASSURER LES FONDAMENTAUX DES SERVICES PUBLICS**

**ENGAGEMENT 3** : Une nouvelle méthode par « moments de vie » pour sortir des silos administratifs et simplifier la vie des usagers

**ENGAGEMENT 4** : 95 % des Français habitent à moins de 20 minutes d'une maison France Services

**ENGAGEMENT 5** : Les 250 démarches essentielles en ligne font l'objet d'un suivi renforcé

**ENGAGEMENT 6** : Plus de 50% des principaux services publics ont un taux de décroché supérieur à 85%

**ENGAGEMENT 7** : 48 services publics engagés dans la démarche d'amélioration continue Services publics +

**ENGAGEMENT 8** : Des sous-préfets pour suivre la qualité et l'accessibilité des services publics sur le terrain

### **3. UNE ORGANISATION POUR TENIR NOS PROMESSES**

**ENGAGEMENT 9** : Une feuille de route pour 2024-2026 pour chaque préfet et des experts de haut niveau pour réarmer les territoires

**ENGAGEMENT 10** : Une rémunération aux résultats pour le collectif managérial de l'Etat local

**ENGAGEMENT 11** : Une consultation inédite des agents publics pour préciser leurs attentes et améliorer l'expérience agent

**ENGAGEMENT 12** : Une agence et une école pour internaliser de manière croissante les missions de conseil au sein de l'Etat

## **PARTIE 2 : NOS 3 PRIORITES POUR DEMAIN**

---

### **1. METTRE L'IA ET LE NUMERIQUE AU SERVICE DES FRANÇAIS**

#### **1.1. RE-HUMANISER LE SERVICE PUBLIC GRACE A L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE**

**ENGAGEMENT 1 :** S'appuyer sur l'IA pour permettre aux agents de répondre plus rapidement et plus efficacement aux demandes des usagers, en ligne et aux guichets

**ENGAGEMENT 2 :** Doter les agents d'une intelligence artificielle conversationnelle

#### **1.2. SIMPLIFIER ET SECURISER LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES AVEC LE NUMERIQUE**

**ENGAGEMENT 3 :** Généraliser le « Dites-le nous une fois » et l'administrative proactive pour supprimer des démarches

**ENGAGEMENT 4 :** Sécuriser les Français dans leurs démarches en reliant France Identité à FranceConnect et en ouvrant l'identité numérique aux mineurs

#### **1.3. OFFRIR LE MEILLEUR DU NUMERIQUE A NOS AGENTS**

**ENGAGEMENT 5 :** Former les agents publics au numérique tout au long de leur carrière

### **2. DEBUREAUCRATISER A TOUS LES ETAGES**

#### **2.1. ALLEGER LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES POUR SIMPLIFIER LA VIE DES FRANÇAIS**

**ENGAGEMENT 6 :** Poursuivre l'approche de simplification par « moment de vie » autour de deux nouvelles priorités : « je deviens parent » et « je scolarise un enfant »

**ENGAGEMENT 7 :** Identifier 10 mesures de simplification dans chacun des principaux ministères et inscrire ces plans de simplification dans la durée

**ENGAGEMENT 8 :** Poursuivre la mise en œuvre du droit à l'erreur, qui ne doit pas rester un droit de papier dans les administrations, mais bien être un droit réel

#### **2.2. SUPPRIMER LES DEMARCHES SUPERFLUES POUR LES FRANÇAIS COMME POUR LES AGENTS**

**ENGAGEMENT 9 :** Créer un guichet France simplification pour résoudre les situations administratives complexes remontées du terrain

**ENGAGEMENT 10 :** Supprimer les formulaires inutiles, simplifier et pré-remplir les formulaires restants, grâce notamment au « Dites-le nous une fois »

### **2.3. AMELIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL, REDONNER DU TEMPS ET FAIRE CONFIANCE AUX AGENTS**

**ENGAGEMENT 11** : Lancer un nouveau programme d'excellence administrative dans les administrations pour redonner du temps aux agents

**ENGAGEMENT 12** : Adapter les organisations de travail aux attentes des agents (semaine en 4 jours et horaires de travail alignés sur les horaires de bureau pour les personnels d'entretien)

**ENGAGEMENT 13** : Supprimer les comités administratifs inutiles

### **3. RAMENER LES SERVICES PUBLICS SUR LE TERRAIN**

#### **3.1. GARANTIR LA QUALITE ET UN ACCES FACILE AU SERVICE PUBLIC, PARTOUT ET POUR TOUS**

**ENGAGEMENT 14** : Engager chaque service public sur des cibles de qualité pour mieux satisfaire encore les usagers et publier en ligne leurs résultats de qualité de service

**ENGAGEMENT 15** : Etendre le réseau France services aux villes moyennes pour les démarches du quotidien et déployer « Aidant connect » pour ceux qui en ont le plus besoin

**ENGAGEMENT 16** : Accélérer la mise en œuvre du Plan téléphone dans les services publics pour que tous atteignent 85% de taux de décroché

#### **3.2. RÉARMER LES TERRITOIRES POUR CONSTRUIRE DES SOLUTIONS ADAPTEES AUX ENJEUX DE TERRAIN**

**ENGAGEMENT 17** : Renforcer le rôle du préfet comme pilote de l'organisation des services publics dans les territoires et remembrer la communication de l'Etat dans les territoires sous la coordination du Service d'information du Gouvernement afin que la communication sur l'action publique soit plus simple, claire et lisible

**ENGAGEMENT 18** : Donner la main au niveau local en matière RH en déconcentrant 10 mesures de gestion dès l'été 2024 et en expérimentant un nouveau fonctionnement dans deux territoires pilotes

---

ANNEXES : premières mesures de simplification des ministères

# PARTIE 1

## SUIVI DES ENGAGEMENTS DU 7<sup>e</sup> CITP DU 9 MAI 2023

# ENGAGEMENTS 2023 - SYNTHÈSE

---

## Renforcer les services publics fondamentaux

#1 Préparer d'ici l'été 2024 dans chaque ministère une feuille de route du numérique et de la donnée



#2 Identifier des projets phares d'exploitation de la donnée dans chaque ministère avec un accompagnement DINUM si besoin



## Assurer les fondamentaux des services publics

#3 Déployer une nouvelle méthode de simplification centrée sur les moments de vie des usagers, dont 5 dès 2023



#4 Poursuivre le déploiement de France services



#5 Suivre de manière renforcée les 250 démarches essentielles, garantir leur accessibilité et un taux de satisfaction à 8/10 d'ici l'été 2024



#6 Investir 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 répondeur vocal



#7 Généraliser le programme « Services publics + » d'ici fin 2023, avec un nouveau label de la qualité de service



#8 Renforcer la gouvernance collective des services publics avec un tableau de bord et nommer dans chaque département un sous-préfet à la qualité et à l'accès aux services publics



## Une organisation pour tenir nos promesses

#9 Une nouvelle feuille de route interministérielle sera donnée à chaque préfet pour 2024-2026. Des emplois d'experts de haut niveau seront affectés pour assister la mise en œuvre.



#10 Mettre en place une part variable pour l'encadrement supérieur de l'ATE, déterminée en fonction des résultats de la feuille de route



#11 Mettre en place le programme « Fonction publique + » d'amélioration de l'expérience agent dans toutes les administrations



#12 Mettre en place une stratégie de développement du conseil interne



# RENFORCER LES SERVICES PUBLICS FONDAMENTAUX

## BILAN DES ENGAGEMENTS PRIS EN MAI 2023

---

### ENGAGEMENT 1 : DES FEUILLES DE ROUTE NUMERIQUE ET DONNEE, LEVIER D'ACCELERATION DES POLITIQUES PUBLIQUES

La DINUM et l'ensemble des ministères se sont engagés, dès l'été 2023, dans une démarche de **co-construction de feuilles de route du numérique et de la donnée**. Chaque ministère a désormais finalisé sa feuille de route pour intégrer pleinement le numérique, dont l'intelligence artificielle, comme levier d'efficacité et de simplification de son action.

Pour soutenir cette ambition numérique renouvelée pour des services publics plus simples, plus efficaces et plus souverains, un réarmement humain des directions numériques de l'Etat a été enclenché : **345 ETP sont réinternalisés en 2024**, complétés par la création de 140 ETP dans le cadre de la loi de programmation du ministère de l'Intérieur.

#### SUR LE TERRAIN

##### Améliorer la prévention, l'accès et la prise en charge en santé

Une **politique de prévention personnalisée** a été développée dans **Mon espace santé** afin de rendre chacune et **chacun acteur de sa santé** (ciblage des mesures de prévention, de vaccination ou de dépistage afin de conduire des campagnes de prévention adaptées).

La **surveillance épidémiologique a été renforcée** via le développement d'un système de veille sanitaire pour le suivi des maladies les plus virales : **projet LABOé-SI**, basé sur la remontée centralisée, en temps réel et exhaustive, de résultats de tests de biologie médicale relevant d'un périmètre de pathologies défini en fonction des priorités de santé publique.

##### Réduire les délais de justice et simplifier le traitement des plaintes

Le programme interministériel « **Procédure pénale numérique (PPN)** » vise à **dématérialiser l'ensemble des pièces qui constituent le dossier de procédure pénale** à horizon 2025, depuis l'enregistrement d'une plainte ou la constatation d'une infraction jusqu'à l'archivage de la décision.

### ENGAGEMENT 2 : DES PROJETS D'EXPLOITATION DE LA DONNEE A FORT IMPACT POUR LES AGENTS ET LES CITOYENS

Le potentiel offert par le numérique et une exploitation plus systématique de la donnée fondée sur la pratique et le terrain, doit permettre à l'État de faire émerger des réalisations avec un impact concret sur le quotidien des Français.

**En un an, près de 40 projets** permettant de mieux cibler les actions de l'Etat, de simplifier l'accès aux services publics mais aussi d'éclairer et de piloter les politiques publiques grâce à la donnée **ont été identifiés**. Près de la moitié d'entre eux bénéficient d'un accompagnement de la DINUM.



## SUR LE TERRAIN

**InserSup : un outil pour contribuer à l'atteinte du plein emploi.** En produisant des indicateurs sur l'insertion professionnelle, il permet de **mieux éclairer le choix de formation des étudiants** et de contribuer au **pilotage de l'offre de formation** des établissements. La première version sortie fin 2023, développée par le ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche en collaboration avec le ministère du Travail, couvre les diplômés de licence professionnelle et de master des universités. Le dispositif sera progressivement étendu à tous les diplômés et établissements de formation du supérieur.

**A-just : améliorer les délais de traitement des dossiers dans les tribunaux.** Avec ce projet du ministère de la Justice, les juridictions peuvent désormais **mesurer l'impact de leurs décisions d'affectation des effectifs sur les délais d'attente** des justiciables. En mars 2024, 83.5% tribunaux judiciaires utilisent A-Just.

**France chaleur urbaine : faciliter le raccordement des logements aux réseaux de chaleur.** Ce projet numérique, piloté par le ministère de la Transition Écologique et de la Cohésion des Territoires, permet de **vérifier si un réseau de chaleur passe près de chez soi** et de **déposer ses coordonnées pour être mis en relation** avec le gestionnaire du réseau le plus proche.

A ce jour **2 840 demandes de raccordement** ont été déposées sur le site et environ 700 raccordements sont à l'étude.

**L'objectif** : accompagner la transition énergétique et faire de la France la première grande économie décarbonée grâce à de nouvelles sources d'énergie propre.

Afin de tirer pleinement profit des potentiels offerts par l'intelligence artificielle, la DINUM a par ailleurs initié dès l'été 2023 des développements pour **proposer une IA générative souveraine dans l'administration publique, appelée « Albert ».**

Plusieurs expérimentations ont été lancées, à l'instar de celle menée depuis janvier 2024 auprès d'une soixantaine de conseillers volontaires dans 26 France services. Après plusieurs semaines de formation, ces agents testent Albert, qui leur propose des informations pour répondre aux questions posées par les citoyens sur diverses thématiques (sécurité, logement, famille, etc.). **Des premiers retours très positifs** : un outil jugé simple d'utilisation, avec une prise en main rapide.

# ASSURER LES FONDAMENTAUX DES SERVICES PUBLICS

## BILAN DES ENGAGEMENTS PRIS EN MAI 2023

### ENGAGEMENT 3 : UNE NOUVELLE METHODE PAR MOMENTS DE VIE POUR SORTIR DES SILOS ADMINISTRATIFS ET SIMPLIFIER LA VIE DES USAGERS

Parce que la vie des Français n'est pas organisée en silos administratifs, le Gouvernement s'est engagé à repenser les démarches quotidiennes des usagers en plaçant **leur ressenti et leur expérience au cœur**.

Depuis mai 2023, une nouvelle méthode pilotée par la DITP sous l'autorité du ministre de la transformation et de la fonction publique se focalise sur la simplification des « moments de vie » des Français. **L'objectif : réduire la complexité en analysant les blocages dans le parcours complet des usagers.** Cinq moments ont été investis en 2023.



#### « J'établis mon identité » : un délai d'obtention des titres d'identité divisé par 2

1. **Délai moyen d'obtention d'un titre d'identité divisé par deux** : 36,5 jours en avril 2024 au lieu de 85 jours en mai 2023, suite à un plan d'urgence du Ministère de l'intérieur et des Outre-mer (massification de la pré-réservation en ligne ; augmentation des dispositifs de recueil en Frances Services).
2. **En 2024, 24 millions de cartes d'identité électronique (CNIE) seront délivrées** avec des démarches simplifiées : faciliter la pré-demande en ligne et l'ajout d'une nouvelle photo d'identité sans recommencer toute la procédure, déployer en 2025 le système e-photo (photo d'identité dématérialisée avec une signature numérique).



#### « Je rénove mon logement » : 4 chantiers de simplification et 10 000 conseillers pour accompagner les Français

1. **Unification des demandes d'aide MaPrimeRénov' et certificats d'économies d'énergie (CEE)** en un seul parcours.
2. **7 700 agents France Services et 2 300 conseillers France Renov'** formés pour assister les usagers dans leurs démarches.
3. **Intégration de MaPrimeAdapt' en janvier 2024** dans le bouquet France services, pour les usagers en perte d'autonomie ou en situation de handicap.
4. **Bascule des démarches sur le dispositif sécurisé France Connect+** en janvier 2024 pour diminuer les risques de fraude autour de MaPrimeRénov'. La bascule de Mon Compte Formation sur France Connect + en 2022 a permis d'éradiquer une fraude qui s'élevait à des dizaines de millions d'euros par an.



#### « Je vis à l'étranger » : expérimenter le renouvellement des passeports à distance pour simplifier la vie des Français de l'étranger

1. **Dématérialisation du renouvellement des passeports** : depuis le 1er mars 2024, les Français résidant au Canada et au Portugal expérimentent le renouvellement à distance des passeports (environ 160 000 personnes concernées).



A partir de mars 2024

- ✓ Plus de prises d'empreintes
- ✓ Paiement du timbre fiscal en ligne
- ✓ Entretien en visio au lieu du RDV au consulat

2. **Extension du réseau France Consulaire**, qui traite les appels et couvre 42 pays d'Europe et 2 pays d'Afrique depuis mars 2024 (taux de décroché supérieur à 95 %).

**Objectif 2025 : couvrir tous les Français de l'étranger avec le réseau France Consulaire.**



**« Je perds un proche » : simplifier l'information et prévenir le non recours pour la pension de réversion**

1. **200 pages revues sur service-public.fr et un guide pratique** conçu avec les associations et plus de 650 usagers.
2. **Simplification du formulaire de pension de réversion**, suite à une consultation menée en avril 2023.
3. **Prise de contact proactive sur la pension de réversion** expérimentée dans plusieurs caisses d'assurance retraite, pour prévenir le non recours : plus de 30 000 contacts proactifs (courriers, appels, visites à domicile).
4. **Encadrement des frais bancaires en cas de succession** avec une proposition de loi adoptée en 1<sup>ère</sup> lecture à l'Assemblée nationale le 29 février 2024.



**Objectif 2026 : le pré-remplissage d'une partie des données sur le formulaire de demande de pension de réversion.**



**« Je deviens étudiant » : vers une meilleure connaissance des droits et des conditions d'accès au logement**

1. **Diffusion d'un livret « En route vers la vie étudiante »** à tous les élèves de terminale pour faciliter leur préparation à la vie étudiante et à la recherche de logement pendant leurs études.
2. **Mise en ligne d'une section « Vous loger »** sur [etudiant.gouv.fr](http://etudiant.gouv.fr) centralisant toutes les informations utiles pour trouver un logement étudiant ou une colocation, demander les aides au logement, s'assurer, effectuer ses démarches, etc.
3. **Suppression des frais de dossier pour les étudiants dès le printemps 2024**, pour faciliter les démarches de demandes de bourse, d'aide sociale ou de logement Crous.
4. **Amélioration de la plateforme Parcoursup** avec l'appui de la DITP. Ajout d'un outil d'entraînement à la phase d'admission pour les lycéens et leur famille afin de rendre les résultats plus prévisibles et que les utilisateurs d'approprient davantage la plateforme.

**Objectif 2025 : Refondre et simplifier le dossier social de demande de bourses et d'aides étudiantes, enrichir encore l'information sur les démarches et l'offre de logement étudiant.**

## ENGAGEMENT 4 : 95 % DES FRANÇAIS HABITENT A MOINS DE 20 MINUTES D'UNE FRANCE SERVICES



France Services compte désormais **2 700 maisons** (dont 153 bus mobiles), soit 100 de plus que début 2023. Elles accompagnent chaque année 10 millions de démarches du quotidien, avec un taux de satisfaction de 96 %.

Tous les territoires sont couverts : **près de 500 quartiers prioritaires politiques de la ville (QPV)** accueillent au moins une maison France Services, tandis que près de 1 000 France Services sont présentes dans une zone « France Ruralités Revitalisation ».

Deux nouveaux opérateurs ont été intégrés début 2024, pour **élargir le bouquet de services** lié au chèque énergie et à

MaPrimeAdapt' et MaPrimeRenov'.

### CHIFFRES CLÉS

**900 000**

accompagnements par mois  
(janvier 2024)

**96 %**

taux de  
satisfaction

**95 % des Français**

à moins de 20 minutes de chez eux d'une maison France services

## ENGAGEMENT 5 : LES 250 DEMARCHES ESSENTIELLES FONT L'OBJET D'UN SUIVI RENFORCE

En janvier 2024, **l'indice de satisfaction des démarches en ligne de l'Etat est supérieur à 8/10 sur plus de la moitié des démarches** (53 % des 250 démarches essentielles comme le renouvellement mensuel de la situation de demandeur d'emploi, l'attestation de droits Ameli ou la déclaration pour la prime d'activité).

Le travail se poursuit pour faire progresser la satisfaction des usagers sur ces démarches dans les prochains mois.

## ENGAGEMENT 6 : PLUS DE 50 % DES ACCUEILS TELEPHONIQUES DES PRINCIPAUX SERVICES PUBLICS ONT UN TAUX DE DECROCHE SUPERIEUR A 85 %

Le Gouvernement a lancé en 2023 le **Plan téléphone avec les administrations et les principaux opérateurs de l'Etat**. Cette démarche volontariste porte ses fruits : en un an, 57 % des administrations « cœur de cible » ont déjà atteint un taux de décroché égal ou supérieur à 85 %, contre 16% en 2021. Les services de rappel automatique et de rendez-vous téléphoniques se développent rapidement.

#### France Titres –

Déploiement d'un nouvel outil de gestion de la relation usagers pour mieux traiter les appels et répondre aux emails

**CNAF** – Recrutement de nouvelles ressources, déploiement d'une aide structurelle aux plateformes en difficulté

**CNAM** – Plan de retour à l'équilibre pour les plateaux en difficulté : diagnostic et plan d'action, entraide dans la prise d'appels par des plateaux performants

**DGFIP** – Deux nouveaux centres d'appels, en 2023 et 2024, déploiement d'un système de gestion de la relation usagers et nouvelles fonctionnalités pour l'app impots.gouv

## ENGAGEMENT 7 : 48 SERVICES PUBLICS ENGAGÉS DANS UNE DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE

### SERVICES PUBLICS+

Le programme de qualité de service et d'amélioration continue « Services Publics + » est aujourd'hui déployé dans **48 services publics** (CAF, CPAM, France Travail, Gendarmerie, Police, Tribunaux, Impôts...) autour de **8 engagements** communs pour répondre aux attentes prioritaires des Français : **droit à l'erreur**, amélioration des délais, accès aux services publics, **qualité** du service rendu, simplification des démarches et du **langage administratif**.

Un label « Services Publics + » a été créé en 2023 pour récompenser les réseaux qui délivrent le meilleur niveau de qualité de service, et valoriser l'engagement de nos agents auprès des usagers.

### CHIFFRES CLES :

**48**

services publics engagés

**8**

engagements de qualité

**60 000**

expériences partagées par les Français sur le site « Services Publics + »

### SUR LE TERRAIN : L'écoute des usagers se renforce à la DGFiP

Plus de **1 000 autodiagnostic**s ont été réalisés en 2023 par les agents de terrain et des plans d'amélioration de la qualité de service sont réalisés sur la base des résultats et consolidés aux niveaux départemental, régional et national.

Près de **3 200 expériences** ont été remontées sur « Je donne mon avis avec Services Publics + », traitées dans un délai moyen de 3 jours pour proposer une réponse à l'utilisateur.

Les **conférences de parties prenantes se généralisent** (comités locaux associant usagers, agents, partenaires) afin de mieux les associer.

## ENGAGEMENT 8 : DES SOUS-PREFETS POUR SUIVRE LA QUALITE ET L'ACCESSIBILITE DES SERVICES PUBLICS SUR LE TERRAIN

L'amélioration de la qualité des services publics doit s'incarner au plus près du terrain. Les préfets en sont l'acteur clé, et ils s'appuient pour cette mission sur des **sous-préfets chargés des services publics** dans chaque département, chargés d'assurer la mise en œuvre de la feuille de route gouvernementale pour la qualité et l'accessibilité du service public.



Séminaire des sous-préfets octobre 2023

**« La préfecture de département a toute légitimité en matière d'organisation spatiale des services. »**

*Emmanuel Macron, Président de la République*

# UNE ORGANISATION POUR TENIR NOS PROMESSES

## BILAN DES ENGAGEMENTS PRIS EN MAI 2023

### ENGAGEMENT 9 : CHAQUE PREFET DISPOSERA D'UNE FEUILLE DE ROUTE POUR 2024-2026 ET DES EXPERTS DE HAUT NIVEAU REARMENT LES TERRITOIRES

Les feuilles de route interministérielles des préfets **responsabilisent les services et opérateurs de l'Etat dans chaque territoire** sur la mise en œuvre effective de la feuille de route du Gouvernement et sur les résultats obtenus dans la vie concrète de nos concitoyens.

La feuille de route du Gouvernement a été présentée par le Président de la République et le Premier ministre aux cadres dirigeants de l'Etat le 12 mars 2024. Ces objectifs sont actuellement déclinés dans chaque département de manière différenciée et adaptée aux enjeux de chaque territoire, avec des indicateurs précis pour en quantifier l'impact. **Le Premier ministre signera les nouvelles feuilles de route interministérielles des préfets d'ici l'été 2024.**



Pour réussir la mise en œuvre de la feuille de route du Gouvernement et réarmer l'Etat dans les territoires, les préfets ont la possibilité de recruter des experts de haut niveau. **Près de 50 experts ont été recrutés pour accompagner les priorités locales**, notamment en matière de transition écologique (gestion de l'eau, gestion de la filière du bois et des puits de carbone, etc.). D'autres experts de haut niveau pourront être recrutés en fonction des priorités identifiées et validées par le Premier ministre dans les feuilles de route 2024-2026.

### ENGAGEMENT 10 : UNE REMUNERATION AUX RESULTATS POUR LE COLLECTIF MANAGERIAL DE L'ETAT LOCAL

Cet engagement est un marqueur fort de la volonté d'engager l'ensemble du collectif managérial autour du préfet et d'**incarner la responsabilité collective des dirigeants dans l'atteinte des objectifs** assignés à chaque territoire. La rémunération de ces derniers est assise sur les résultats obtenus et quantifiés et sur la qualité de la coopération entre les services et opérateurs de l'Etat.

Le **décret permettant l'application effective de cette rémunération variable** en fonction des résultats de mise en œuvre des politiques prioritaires sera **publié d'ici à l'été 2024.**

### ENGAGEMENT 11 : UNE CONSULTATION INEDITE DES AGENTS PUBLICS POUR PRECISER LEURS ATTENTES ET AMELIORER L'EXPERIENCE AGENT



Le ministre de la transformation et de la fonction publiques a lancé le programme [Fonction Publique](#) + autour de 8 engagements (relation managériale fondée sur la confiance, équipements et espaces de travail adaptés, engagement pour l'égalité professionnelle, etc.) pour **renforcer l'attractivité et améliorer les conditions** de travail des agents.

Une **consultation nationale inédite** a été réalisée de juin à septembre 2023 pour répondre aux attentes et recueillir les propositions des agents.

**Objectif 2024 : tester Fonction Publique + dans une trentaine de collectifs de travail volontaires des trois versants** de la fonction publique pour en valider les principes et les outils (baromètre pour mesurer l'évolution de l'expérience agents ; écoute des agents, etc.)

**« En tant que 1<sup>er</sup> employeur de France, la fonction publique doit être innovante et proposer des pratiques managériales qui associent étroitement les agents. »**

*Stanislas Guerini, ministre de la transformation et de la fonction publiques*

#### **SUR LE TERRAIN :**

**Assister la transformation RH de l'assistance publique - hôpitaux de Marseille (AP-HM) grâce à Fonction publique+**

L'AP-HM a lancé son **projet social « Cap 2030 »**. L'objectif : transformer ses processus RH pour améliorer le quotidien des agents au sein du collectif de travail. Ce projet présentait donc une occasion parfaite pour encourager l'AP-HM à mettre en œuvre les 8 principes de FP+.

La DITP a proposé à l'AP-HM l'appui d'une de ses équipes de conseil interne pour accompagner ce chantier et y intégrer les propositions FP+.

Ainsi, les équipes de la DITP seront aux côtés des agents de l'AP-HM jusqu'en juillet 2024 pour co-construire leurs chantiers clé : moderniser leur gestion RH pour le confort de tous ; penser des lieux et des modes de collaboration efficaces.

#### **CHIFFRES CLÉS**

**+ 110 000**

agents des trois versants de la fonction publique ont répondu à la consultation

**+ 270 000**

contributions individuelles sur les engagements

**5 000**

agents volontaires pour le déploiement du programme

#### **ENGAGEMENT 12 : UNE AGENCE ET UNE ECOLE POUR INTERNALISER DE MANIERE CROISSANTE LES MISSIONS DE CONSEIL AU SEIN DE L'ÉTAT**

Engagement phare de la stratégie d'internalisation des compétences du Gouvernement, **l'Agence de conseil interne de l'État a été inaugurée** par le ministre Stanislas Guerini le 26 mars 2024.

**Sa vocation :** accompagner les services de l'État dans la mise en œuvre des politiques prioritaires du Gouvernement, rendre les politiques publiques plus efficaces et aider les administrations à conduire leurs projets de transformation.

**Un enjeu :** réduire les dépenses de conseil et se doter en interne de nouvelles compétences. Elles ont été divisées par trois en deux ans.

**« Les équipes de l'Agence de conseil interne de l'Etat sont dédiées à l'appui direct des administrations. Leur méthode : construire avec les administrations, les agents, les usagers et les parties prenantes, des solutions sur mesure, lucides, robustes, concrètes et directement opérationnelles »**

*Thierry Lambert,  
délégué interministériel  
à la transformation publique*

## CHIFFRES CLÉS

**100 000 €**

d'économie budgétaire nette par ETP recruté

**3x moins de dépenses**

de prestations de conseil entre 2021 et 2023 (191 M€ économisés)

**75 agents**

d'ici fin 2024



Constituée de **spécialistes du conseil en transformation**, en organisation et de l'excellence opérationnelle, l'agence comptera **75 agents à la fin de l'année 2024**. Outre les profils de consultants, la DITP mobilise ses expertises en design, sciences

comportementales, facilitation, coaching, etc. pour aider les administrations.

Une **école de conseil interne et de l'excellence administrative** a été créée en 2023. Elle propose notamment des formations sur la conduite de projet de transformation, les méthodes et outils du conseil ainsi qu'un cursus diplômant conçu par la DITP avec Centrale Supélec. La première promotion a **reçu son diplôme en mars 2024**.



L'école fait partie d'une **offre élargie de formation des agents aux méthodes de la transformation publique** : le Campus de la transformation publique porté par la DITP et l'INSP.

## LE RESEAU DES LABORATOIRES D'INNOVATION TERRITORIALE A ETE CONSOLIDE POUR EXPERIMENTER, INNOVER ET ASSOCIER AU PLUS PRES DES FRANÇAIS

Les laboratoires d'innovation territoriale appuient les préfets avec les compétences, les ressources et le cadre nécessaires pour **innover et tester des solutions nouvelles**. Ils facilitent l'innovation et l'initiative des agents publics et l'association des acteurs de terrain, notamment en aidant à généraliser les CNR territoriaux dès cette année. Les effectifs des laboratoires, pilotés par le MTFP, ont été renforcés **pour réarmer les capacités d'innovation et d'association de nos territoires**.

### SUR LE TERRAIN

#### Appui au déploiement des CNR locaux

Les Labs ont mobilisé leurs compétences en facilitation pour tenir en 2023 les **ateliers territoriaux des travaux du CNR « Climat & Biodiversité »**. Des centaines de parties prenantes ont été mobilisées.

Le Lab'Est (Grand Est) est intervenu sur 4 territoires, ainsi que la Fabrique RH (Ile de France) : Yvelines, Essonne, Val d'Oise, Seine-et-Marne. Le Lab'Archipel (Auvergne Rhône-Alpes) a accompagné le CNR organisé dans la Drôme. Le Lab'L (Centre Val de Loire) a tenu des ateliers sur 5 territoires dans l'Indre. La Base (Nouvelle-Aquitaine) a piloté des ateliers sur 4 territoires en Charente-Maritime et dans les Deux-Sèvres. Etat'LIN (Pays de la Loire) a organisé des ateliers en Mayenne et Sarthe. Le Ti Lab (Bretagne) a facilité des ateliers dans les Côtes d'Armor. Le Lab Innov'Mandie (Normandie) a accompagné 3 CRTE.



#1

METTRE L'INTELLIGENCE  
ARTIFICIELLE ET LE  
NUMERIQUE

**au service des Français**

# RE-HUMANISER LE SERVICE PUBLIC GRACE A L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA)

Pour offrir de nouveaux services aux usagers, pour soulager les agents des tâches les plus administratives, pour renforcer l'efficacité de nos services publics, le Gouvernement développe une stratégie volontariste du numérique et de la donnée.

Engagement 1 : S'appuyer sur l'IA pour permettre aux agents de répondre plus rapidement et plus efficacement aux demandes des usagers, en ligne et aux guichets

L'intelligence artificielle générative a connu des progrès fulgurants ces derniers mois. L'administration s'est saisie de cette technologie dès l'été 2023 à travers différents cas d'usage accompagnés par l'incubateur de projets IA Alliance de la DINUM.

Des cas d'usage s'appuyant sur l'intelligence artificielle seront développés dans toutes les administrations à partir de 2024, en capitalisant sur des expérimentations déjà menées pour améliorer les conditions de travail des agents et répondre plus rapidement aux usagers.

## L'IA GENERATIVE AU SERVICE DES USAGERS

### SUR LE TERRAIN

#### Répondre plus rapidement aux usagers sur Services publics +

La **plateforme Services Publics +** permet aux Français de partager leur expérience des services publics afin de signaler une difficulté ou un point d'amélioration mais également de partager des expériences satisfaisantes.

Le ministre Stanislas Guerini a lancé en 2023 une **expérimentation utilisant une IA pour fournir une réponse plus rapide aux usagers** en pré-rédigeant une réponse modifiée ensuite par l'agent.

Les résultats obtenus auprès des réseaux de services publics et des 1 700 agents qui ont expérimenté le dispositif sont très encourageants : les agents considèrent les **réponses utiles dans 75 % des cas**, ce qui a permis de fait passer le **temps moyen de réponse de 19 jours à 3 jours** en moyenne.

#### Contact'IA : la génération de réponses aux usagers de la DGFIP

La DGFIP traite chaque année environ 16 millions de demandes de particuliers et de professionnels. Pour y répondre, il existe de nombreuses bases de connaissance (BACO, BOFIP, FAQ, etc.).

**Contact'IA permettra de "pré-rédiger" une réponse à destination de l'agent**, pour les cas majoritaires ne nécessitant qu'une information aux usagers. La réponse ainsi suggérée permettra à l'agent de valider ou modifier tout ou partie avant envoi à l'utilisateur. Cette expérimentation permettra de répondre plus rapidement à l'utilisateur, et d'économiser des milliers d'heures de travail.

### **Albert France Services, l'assistant des agents France services**

Avec près de 900 000 démarches accompagnées chaque mois, les **conseillers France services** sont parfois confrontés à des **questions complexes**. L'assistant « Albert France services », expérimenté depuis début 2024 auprès de 60 agents volontaires dans 26 France Services pilotes, vise à aider ces derniers à **retrouver et organiser plus facilement l'information**.

Cet outil d'intelligence artificielle générative propose des **réponses adaptées à la situation de chaque usager, avec des sources issues de la documentation administrative** et des fiches pratiques issues de servicepublic.fr.

### **IA'ccueil, l'assistant des guichets de la gendarmerie**

**Cet outil assistera le gendarme responsable de la mission d'accueil du public** au sein des brigades. Une interface web permet au militaire de **retranscrire la question de l'usager, et d'y répondre rapidement et efficacement** grâce à une analyse des données issues de multiples sources : documentation professionnelle, mémorial, MaSécurité, service-public.fr etc.

## **L'IA GENERATIVE AU SERVICE DES AGENTS**

### **SUR LE TERRAIN**

#### **LIRIAe : une aide à l'instruction des dossiers environnementaux**

Chaque année, **les autorités environnementales traitent près de 4 000 dossiers de projets et plans-programmes** (parcs éoliens, installations industrielles, aménagements urbains, etc.). Une partie importante du temps et de la difficulté de traitement de ces dossiers volumineux est liée à la recherche d'informations, à la vérification de leur cohérence et à la rédaction d'avis.

**LIRIAe aidera les auditeurs à traiter ces dossiers de manière plus rapide** en produisant des suggestions de rédaction d'avis à destination de l'instructeur, basées sur une synthèse intelligente des dossiers, permettant d'identifier rapidement les enjeux, chiffres clés et contradictions à l'intérieur des dossiers ou au regard de la réglementation. Elle sera expérimentée en 2024.

## **Engagement 2 : Doter les agents d'une intelligence artificielle conversationnelle**

**Les intelligences artificielles conversationnelles ont démontré leur capacité à faciliter et accélérer les tâches du quotidien** telles que la **rédaction de mails**, la **structuration de notes**, la **correction de texte**, ou encore la génération d'idées.

Afin de faire bénéficier les agents de cet outil, tout en gardant la maîtrise de nos données, il est prévu courant 2024 d'expérimenter la **mise à disposition d'une intelligence artificielle générative sous forme d'un contact directement accessible sur Tchap, la messagerie instantanée des agents publics**, qui rassemble 200 000 utilisateurs actifs. Ils pourront l'utiliser individuellement, de manière sécurisée, pour leur travail quotidien.

# SIMPLIFIER ET SECURISER LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES AVEC LE NUMERIQUE

Engagement 3 : Généraliser le « Dites-le nous une fois » et l'administration proactive pour supprimer des démarches redondantes

## ACCELERER SUR LE « DITES-LE-NOUS UNE FOIS » POUR PERMETTRE AUX FRANÇAIS DE MIEUX ACCEDER A LEURS DROITS

Pour **garantir des services publics plus simples, accessibles et efficaces**, il est nécessaire renforcer l'utilisation des données déjà disponibles au sein des administrations en intensifiant leur circulation.

Ceci pour éviter aux usagers de devoir fournir les mêmes informations, voire de réaliser des démarches qui pourraient être automatisées. Plus de **8 Français sur 10 sont favorables à l'utilisation de leurs données pour être notifiés ou se voir attribuer des aides auxquelles ils sont éligibles**.

### SUR LE TERRAIN

**Le chèque énergie** a été automatiquement envoyé en 2023 aux 5,6 millions de foyers éligibles identifiés par l'administration grâce aux déclarations de revenus des ménages.

**Les pensions de réversion et l'allocation de solidarité pour les personnes âgées** ont fait l'objet d'expérimentations dans certaines caisses de retraite. S'appuyant sur les informations connues sur les usagers, associées à des données fiscales, ces dernières ont pu cibler les personnes en situation potentielle de non-recours et les contacter par téléphone.

Une expérimentation d'envoi d'un SMS six mois avant **l'expiration du passeport et des titres de séjour** est en cours dans certains départements, s'appuyant sur le numéro de téléphone fourni lors de la demande initiale.

En 2024, le rythme de déploiement de la proactivité sera accéléré :

- **De nouvelles données seront mises à disposition des administrations par la sécurité sociale** : le quotient familial pour le régime agricole, le statut de bénéficiaire du revenu de solidarité active, de la prime d'activité, de l'allocation de soutien familial et de l'allocation aux adultes handicapés.
- **L'attribution automatique des bourses de collège et de lycée** est prévue pour la **rentrée de septembre 2024**, en s'appuyant sur les revenus des parents récupérés auprès de l'administration fiscale.
- **La carte familles nombreuses** sera proposée par le Ministère de la transition écologique aux familles connues par les caisses d'allocation familiales comme ayant plus de trois enfants.

## Engagement 4 : Sécuriser les Français dans leurs démarches en reliant France Identité à FranceConnect et en ouvrant progressivement l'identité numérique aux mineurs

Le déploiement de **FranceConnect** a simplifié les démarches en ligne des Français leur permettant d'utiliser **un seul compte pour accéder à plus de 1 800 des services en ligne**. Il est aujourd'hui utilisé par 43 millions de Français.



**FranceConnect+ sécurise l'accès aux démarches sensibles** et lutte encore plus efficacement contre la fraude grâce aux identités numériques utilisées pour accéder à ces démarches. FranceConnect+ a notamment été déployé pour sécuriser **Mon Compte Formation** et **MaPrimeRenov'**.

### CONNECTER FRANCE IDENTITE A FRANCECONNECT +

Suite à l'ouverture au grand public de **France Identité**, l'identité numérique régaliennne du ministère de l'intérieur et des outre mers, elle rejoindra prochainement le dispositif sécurisé FranceConnect+ afin d'offrir une **solution sécurisée supplémentaire** pour les Français.



### OUVRIER DES IDENTITES NUMERIQUES AUX MINEURS

Un groupe de travail interministériel sera lancé avant l'été pour valider les prochaines étapes (notamment législatives) pour étendre l'identité numérique aux mineurs de plus de 15 ans et leur permettre d'accéder de manière simple et sécurisée aux démarches dont ils ont besoin : inscription dans l'enseignement supérieur, recensement citoyen, permis de conduire pour les lycéens en lycée professionnel, etc.

# OFFRIR LE MEILLEUR DU NUMERIQUE A NOS AGENTS

## Engagement 5 : Former les agents au numérique tout au long de leur carrière

### 100% DES AGENTS DE L'ÉTAT DISPOSERONT D'UN SOCLE MINIMAL DE COMPETENCES NUMERIQUES D'ICI FIN 2026

La croissance des besoins et les potentialités offertes par le numérique pour rendre l'administration plus efficace se traduisent par une exigence forte pour l'État de disposer des compétences nécessaires en quantité et en qualité. **Attirer, recruter et fidéliser des talents du numérique est un défi** qui doit être une priorité pour les années à venir.

Cette priorité a conduit début 2024 à la publication d'un nouveau référentiel de rémunération des contractuels du numérique. Il sert de cadre pour fixer la rémunération des contractuels de la filière numérique à leur recrutement, mais aussi pour leur renouvellement ou leur revalorisation en cours de contrat. Aligné sur les niveaux du privé, il doit permettre à l'Etat de conserver son attractivité sur des métiers stratégiques.

Ces métiers requièrent par ailleurs **un apprentissage continu** lié à l'évolution rapide des technologies numériques. Le **Campus du numérique public a ainsi été lancé le 9 janvier 2024** pour répondre à ces enjeux mais aussi pour engager tous les agents publics dans la transformation numérique. Il diffuse, à travers son catalogue, des méthodes de mise en œuvre des services publics numériques axées sur les besoins des usagers, l'agilité dans la conduite de projet et la recherche d'impact.

**L'objectif** : Créer une culture numérique commune dans l'Etat pour réussir la mise en œuvre des politiques publiques.

#### SUR LE TERRAIN

Depuis son lancement, le Campus c'est :

- **100+ modules** répartis dans 44 parcours de formation dispensés à **1 900 agents** publics
- Près de **250 agents formés** au métier de chef de projet numérique
- **220 directeurs d'administrations centrales et chefs d'inspection formés** aux enjeux du numérique en 2024, comme nous l'avions fait pour la transition écologique en 2023

L'offre de formation sera progressivement enrichie en 2024 avec notamment **deux chantiers clefs** :

### EVALUER ET FORMER AU NUMERIQUE 100% DES AGENTS PUBLICS

Un socle de compétences numériques utiles à tous les agents de la fonction publique d'Etat sera identifié, afin d'élaborer **un dispositif mutualisé d'évaluation et de formation**. Dès 2024, un dispositif d'évaluation (Partenariat avec PIX) sera déployé auprès de 100 000 agents issus de 7 ministères, avec pour objectif de permettre à **100 % des agents de l'État d'avoir socle minimal de compétences numériques d'ici fin 2026**.

### EXPERIMENTER DES PARCOURS DE RECONVERSION VERS LES METIERS DU NUMERIQUE

Le rapport IGF-CGE sur les ressources humaines de l'État (2023) a révélé de forts besoins de l'État sur certains métiers de la filière numérique. **Le Campus expérimentera ainsi des parcours de reconversion aux métiers du numérique en 2024**.

#2

DÉBUREAUCRATISER A  
TOUS LES ETAGES  
**pour simplifier la vie  
des Français**

# ALLEGER LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES POUR SIMPLIFIER LA VIE DES FRANCAIS

Engagement 6 : Poursuivre l'approche par « moment de vie » autour de deux nouvelles priorités : « je deviens parent » et « je scolarise un enfant »

Ayant démontré sa pertinence, la méthode « Moments de vie » continuera d'être déployée autour de deux nouveaux parcours usager en 2024 : « Je deviens parent » et « Je scolarise un enfant ».

## UN PARCOURS PLUS SIMPLE POUR LES JEUNES PARENTS



De la déclaration de la grossesse aux 3 ans de l'enfant, les futurs parents ont le sentiment de **démarches multiples à réaliser et de justificatifs trop nombreux** à fournir aux différentes administrations. Ils sont à la recherche d'une information claire sur les aides auxquelles ils ont droit, sur les différents modes de garde.

L'information concernant les modes d'accueil sera renforcée pour les parents lors de la déclaration de grossesse, de naissance ou en cas de déménagement de commune pour tout parent d'enfants de moins de 3 ans. Cette information sera transmise par mail et sera déployée progressivement dès 2024.

Le site monenfant.fr sera rénové et la **simulation du bénéfice du complément de libre choix de mode de garde (CMG) facilitée dès 2025**, première étape vers le déploiement d'un outil national de référence unique pour estimer précisément le cout d'un mode d'accueil pour un parent / couple donné.

## DES DEMARCHES PLUS LISIBLES POUR LA SCOLARISATION



Tout au long de la scolarité de l'inscription à l'école maternelle jusqu'à la fin des études secondaires, les parents sont amenés à mettre régulièrement à jour, auprès des écoles et des établissements, leurs informations et celles de leurs enfants.

À compter de la rentrée 2025, **plus aucun état civil déjà connu de l'administration ne sera à remplir par les parents d'élèves** dans les dossiers d'inscription ou de réinscription.

Dès aujourd'hui, tous les services se mobilisent pour s'y préparer avec les parents et les chefs d'établissement via des groupes-témoins et des méthodes basées sur la preuve d'efficacité.

Afin de fluidifier la communication entre les familles et l'école, nous expérimentation en 2024 un module interministériel de **formation** sur « l'amélioration de la relation famille-écoles » à **destination de 500 directeurs d'écoles** sur l'académie Orléans-Tours et de tous les personnels de direction sur l'ensemble du territoire.



## Engagement 7 : Identifier 10 mesures de simplification dans chacun des principaux ministères et inscrire l'exercice de simplification dans la durée

### INSCRIRE LA SIMPLIFICATION DANS LA DUREE POUR LES USAGERS ET LES AGENTS

Le Premier ministre a placé la simplification au cœur de ses priorités. **Chaque ministère s'est engagé à identifier 10 mesures qui répondent aux principales préoccupations des Français** rappelées le 12 mars dernier : diminuer les délais, réduire la paperasse, diminuer le nombre de contrôle mais aussi développer la culture de service en se mettant du côté de l'utilisateur final et en faisant confiance *a priori*. Il s'agit aussi de prendre le réflexe du numérique et de simplifier les procédures pour les agents, en symétrie des usagers.

Les plans de simplification des ministères feront l'objet d'un suivi régulier : un bilan sera réalisé à la fin de l'année 2024 avec l'appui de la DITP. Pour ancrer la dynamique dans la durée, les ministères formaliseront un nouveau plan de simplification en 2025 pour la période 2025-2027.

Les premiers plans de simplification complets des ministères sont présentés en annexe, tous les Ministères auront validé leurs plans respectifs d'ici juin 2024. Ils feront l'objet d'une publication ultérieure.

### ALLEGER LA CHARGE ADMINISTRATIVE DES ENTREPRISES

**Le Gouvernement agit aussi pour simplifier la vie des entreprises** : un projet de loi sera déposé à l'Assemblée Nationale pour réduire la charge administrative qui pèse sur les TPE et PME, moteur de l'économie française, suite à une consultation menée fin 2023.

#### SUR LE TERRAIN

##### « Moins de règles et de paperasse » pour les entreprises

Un grand exercice de simplification des procédures administratives visant les entreprises a été lancé en 2023 par Bruno Le Maire, ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle. L'objectif : **alléger la charge administrative quotidienne des entreprises françaises** en priorisant les problèmes urgents remontés par le terrain.

De larges consultations, organisées dans le cadre des *Rencontres de la Simplification* du 16 novembre au 29 décembre 2023, ont permis de rassembler **30 000 contributions** variées (micro-entrepreneurs, dirigeants de TPE, PME, de grande entreprise ou libéraux). Au final, **5 500 propositions ont été produites** : 21 % concernaient la simplification des démarches, 11 % celle des normes et des réglementations, 8 % portaient sur les services en ligne, 14 % sur les droits sociaux et du travail.

Ce travail d'écoute de tous les acteurs concernés a permis de construire un projet de loi à l'image des revendications du terrain, qui sera soumis en 2024 au Parlement.

# PLANS DE SIMPLIFICATION MINISTÉRIELS

## Les premières mesures phares

### 1. DIMINUER LES DELAIS



**MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

#### REDUIRE LES DELAIS DE JUGEMENT

Dès 2024, un outil numérique de sélection et de désignation des experts judiciaires dans les procédures pénales et civiles permettra d'améliorer la qualité des expertises et de réduire la durée de procédure, jusqu'à 12 mois dans certain cas.



**MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE  
ET DE LA JEUNESSE**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité



**MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

#### REDUIRE LES DELAIS DE RECRUTEMENT ET DE REMPLACEMENT DES ENSEIGNANTS ET DES CONTRACTUELS DE LA JUSTICE

Dès 2025, les 14 000 contractuels du ministère de l'Éducation nationale pourront signer électroniquement leur contrat de travail pour accélérer le recrutement et faciliter le travail des agents gestionnaires.

Les 10 000 contractuels du ministère de la Justice bénéficieront de la même facilité.

### 2. REDUIRE LA PAPERASSE



**MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE  
ET DE LA JEUNESSE**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

#### REDUIRE LE NON RECOURS AUX BOURSES NATIONALES D'ETUDES DU SECOND DEGRE

Dès 2024, l'utilisation des données fiscales par le ministère permettra de proposer directement une bourse aux 1,5 millions de familles qui y ont droit, sans demande de leur part, pour limiter le non-recours.



**MINISTÈRE  
CHARGÉ DES COLLECTIVITÉS  
TERRITORIALES  
ET DE LA RURALITÉ**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

#### SIMPLIFIER LES DEMANDES DE SUBVENTION DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Dès 2025, les demandes de subventions des collectivités (DSIL, DETR) se feront par voie dématérialisée, en réduisant la taille des dossiers et le nombre de pièces justificatives.



**MINISTÈRE  
DE LA CULTURE**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

#### SIMPLIFIER LES DEMANDES DE SUBVENTIONS CULTURELLES

D'ici à 2027, les dossiers de demande de subvention pour tous les acteurs culturels seront simplifiés grâce à des formulaires regroupant le plus de démarches possibles, pour aboutir à une diminution de 20% du nombre de formulaires. L'accompagnement aux démarches sera renforcé avec un chatbot accessible sur le site Culture.gouv.fr. dès fin 2024.



**MINISTÈRE  
DE L'AGRICULTURE  
ET DE LA SOUVERAINETÉ  
ALIMENTAIRE**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

#### SIMPLIFIER LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES DES AGRICULTEURS

Une plateforme unique sera mise à disposition des agriculteurs d'ici 2026 pour centraliser les informations réglementaires, les procédures et les aides existantes du secteur agricole, en prenant en compte les spécificités de chaque filière. Cela simplifiera les démarches des agriculteurs, en particulier pour les nouveaux agriculteurs.

### 3. DIMINUER LE NOMBRE DE CONTROLES



**MINISTÈRE  
DES ARMÉES**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

#### SIMPLIFIER L'ACCES A LA RESERVE

Une évaluation médicale approfondie des candidats à la réserve opérationnelle ne sera conduite que lorsque leurs conditions ou situations d'exercice l'exigent. Cela aidera à atteindre 100 000 réservistes et de faciliter le recrutement sur des emplois de bureau.

#### **SIMPLIFIER LE DISPOSITIF D'ÉVALUATION DES PERSONNELS DE DIRECTION**

A compter de septembre 2024, les 14 500 personnels de direction du ministère bénéficieront d'une évaluation sous la forme d'un cycle triennal afin d'en faire un outil managérial plus efficace.

### **4. SE METTRE DU CÔTÉ DE L'USAGER**

#### **MIEUX ACCUEILLIR LES JUSTICIABLES**

A partir de 2024, les services d'accueil unique du justiciable seront étendus à toutes les cours d'appel et les justiciables seront convoqués à l'heure précise de leur audience pour limiter l'attente inutile. L'information des justiciables sur le déroulement de certaines audiences sera renforcée via des informations disponibles par QR code à l'accueil des bâtiments de justice.

#### **SUPPRIMER LES FRAIS DE DOSSIER POUR LE DOSSIER SOCIAL ÉTUDIANT**

Dès le printemps 2024, les frais de dossier CROUS demandés pour déposer un dossier social étudiant sont supprimés. Cette mesure permettra de faciliter la demande d'une bourse étudiante et de lutter contre le non-recours.

#### **SIMPLIFIER LES DECLARATIONS FISCALES DES ARTISTES AUTEURS**

Dès 2025, les 300 000 artistes-auteurs pourront déclarer l'ensemble de leurs droits d'auteurs en traitements et salaires au lieu de devoir les ventiler en deux catégories fiscales.

#### **METTRE EN PLACE L'ESPACE NUMÉRIQUE MARITIME**

Dès 2025, 40 000 marins professionnels disposeront de l'Espace numérique maritime, regroupant toutes leurs démarches (titre, rendez-vous santé), en les simplifiant et en évitant de devoir toujours ressaisir les mêmes informations.

### **5. FAIRE CONFIANCE A PRIORI**

#### **ÉVITER LES RENDEZ-VOUS MÉDICAUX INUTILES**

Des concertations avec les acteurs concernés permettront de réexaminer la validité et la pertinence des certificats médicaux exigés, par exemple pour la pratique sportive, l'accès aux crèches ou aux cantines scolaires d'ici la fin 2024. Un simulateur permettra de savoir précisément si un certificat médical est nécessaire en fonction des situations.

#### **FAVORISER LA MOBILITÉ DES PERSONNES ÂGÉES**

850 000 personnes âgées en perte d'autonomie (GIR 3 ou 4) se verront délivrer automatiquement la carte mobilité inclusion, sans avoir besoin de la demander.

### **6. METTRE LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DES FRANÇAIS**

#### **PERMETTRE LE DÉPÔT DE PLAINTE EN LIGNE OU PAR VISIOCONFÉRENCE**

A partir de l'été, il sera possible de déposer plainte en ligne pour les faits d'atteinte aux biens contre X, qui représentent plus de 2 millions de plaintes déposées chaque année. D'ici la fin de l'année, ce dispositif sera complété par la possibilité de déposer plainte en visioconférence. Pour les usagers souhaitant se rendre en commissariat, il sera possible de prendre rendez-vous en ligne pour éviter les temps d'attente.

 <p><b>MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR ET DES OUTRE-MER</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p><b>ÉTENDRE LA PROCURATION DE VOTE EN LIGNE A L'ENSEMBLE DES SCRUTINS</b></p> <p>Après l'expérimentation de la procuration de vote en ligne pour les élections européennes de juin 2024, le dispositif sera étendu à l'ensemble des élections locales et nationales, dès les municipales de 2026.</p>
 <p><b>MINISTÈRE DE L'EUROPE ET DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p><b>EXPÉRIMENTER LA DÉMATÉRIALISATION DU RENOUELEMENT DE PASSEPORT POUR LES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER</b></p> <p>Depuis début 2024, les Français résidant au Portugal et au Canada peuvent renouveler leur passeport de manière entière dématérialisée, sans avoir à se déplacer au consulat. Le bilan qui en sera fait fin 2024 permettra de définir les prochaines étapes du dispositif.</p>
 <p><b>MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p><b>DEMATÉRIALISER LE PROCESSUS D'HOMOLOGATION DES VÉHICULES</b></p> <p>Dès 2025, les 10 000 demandes par an d'homologation de véhicules d'aménagement ou de transformation (ex. ambulance, corbillards, camping-cars) seront traitées de manière dématérialisée, permettant de gagner 7 000 heures de travail dans les services déconcentrés.</p>
<p><b>7. SIMPLIFIER LES PROCEDURES POUR LES AGENTS</b></p>	
 <p><b>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p><b>PERMETTRE AUX ENSEIGNANTS DE RÉALISER EN TOUT TEMPS ET EN TOUS LIEUX LEURS DEMARCHES ADMINISTRATIVES</b></p> <p>Les 1,2 million d'agents de l'Éducation nationale disposeront d'une plateforme unique dès 2025 pour réaliser en ligne leurs démarches administratives internes (congés, avancement, demandes indemnitaires, mouvement...).</p>
 <p><b>MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p><b>SIMPLIFIER LA VIE DES CHERCHEURS AU RETOUR DE MISSION</b></p> <p>En supprimant les pièces justificatives pour le remboursement forfaitaire des repas, ce sont plus de 3 millions de justificatifs par an supprimés, des dizaines de milliers de dossiers allégés d'ici fin 2024 et donc de nombreuses heures de traitement économisées, pour les chercheurs comme pour les agents chargés de leur gestion. Moins de paperasse, donc plus de temps pour la recherche.</p>
 <p><b>MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR ET DES OUTRE-MER</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p><b>SIMPLIFIER LA MOBILITÉ DES AGENTS DE L'ÉTAT VERS LES TERRITOIRES ULTRAMARINS</b></p> <p>Dès 2024, les 26 000 agents concernés seront mieux accompagnés par leur ministère de rattachement lors d'une mobilité en outre-mer : préparation de l'affectation, accompagnement de l'agent et sa famille, accompagnement à réinstallation ou au retour des agents originaires d'outre-mer vers leur territoire d'origine.</p>

Engagement 8 : Poursuivre la mise en œuvre du droit à l'erreur, qui ne doit pas rester un droit de papier dans les administrations, mais bien être un droit réel

## RENFORCER LE DROIT A L'ERREUR ET LA POSTURE DE BIENVEILLANCE ENVERS LES USAGERS

Le droit à l'erreur et la posture de bienveillance pour **passer d'une administration de contrôle à une administration de conseil**, de service et d'accompagnement sont au cœur du programme « Services publics + ».

**« Il faut qu'on rouvre le droit à l'erreur et qu'on aille au bout dans les champs de l'action publique où ça n'a pas été pris. »**

*Emmanuel Macron,  
Président de la République*

**Les administrations se sont emparées de ce principe** depuis 2018 (ex. mise en place d'actions proactives pour inciter les usagers à mettre à jour leur situation, mise en ligne de 300 conseils pour éviter les erreurs administratives fréquentes, formations des agents, etc.) mais il nous faut **aller plus loin**.

En 2024, **les ministres s'engagent à renforcer la mise en place du droit à l'erreur**. Des travaux seront engagés en 2024 pour **décliner davantage le droit à l'erreur dans les administrations et dans la formation initiale des agents publics**, notamment avec l'appui de l'Agence de conseil de l'Etat.

### SUR LE TERRAIN

#### A l'écoute des usagers de la DGFIP

**Plus de 230 000 usagers** ont déjà pu bénéficier du « droit à l'erreur » depuis 2018, pour un montant de 6 Md€ régularisés : les usagers qui ont commis une erreur lors d'une démarche n'ont **pas été sanctionnés**.

**Près de 70 000 agents** ont été formés à la mise en œuvre du droit à l'erreur (changement de posture, démarche proactive pour identifier et corriger les erreurs, conseils personnalisés aux usagers pour les guider dans leurs démarches) et aux postures de bienveillance à adopter vis-à-vis des usagers à mi 2023.

Une **campagne de communication massive** a été mise en place pour inciter les usagers à prévenir l'administration d'un changement de situation personnelle : « l'impôt s'adapte à votre vie ». Cette campagne s'illustre par des scènes de la vie quotidienne, pour rappeler les bénéfices de partager les changements de situations personnelles (mariage, pacs, naissance, etc.) à la DGFIP.

Une **infobulle « Oups, j'ai le droit à l'erreur »** a été mise en ligne sur le site internet [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) tout au long des démarches en ligne (impôt sur le revenu, etc.).

# SUPPRIMER LES DEMARCHES SUPERFLUES POUR LES FRANÇAIS COMME POUR LES AGENTS

---

Engagement 9 : Créer un guichet France simplification pour résoudre les situations administratives complexes remontées du terrain

## RESOUDRE RAPIDEMENT LES BLOCAGES RENCONTRES SUR LE TERRAIN

Les services déconcentrés de l'Etat se voient encore trop souvent empêchés dans leur action du fait d'interprétations divergentes de la norme entre échelons central et local, de vides juridiques ou bien d'une culture administrative qui hyper-centralise encore la décision.

**En miroir de France Expérimentation**, qui permet de lever des blocages juridiques entravant les projets innovants des entreprises, un **guichet France Simplification** sera mis en place pour permettre aux Préfets de lever rapidement les freins aux solutions imaginées sur le terrain. Le guichet complètera le pouvoir d'initiative local et de dérogation des Préfets au service des Français.

France Simplification sera créé pour les accompagner autour de trois besoins :

- **L'appui à la déconcentration**, pour mener à bien leurs missions, notamment sur le plan RH et budgétaire ;
- **L'appui aux projets locaux**, pour lever les difficultés d'ordres juridique ou procédurale rencontrées par les services déconcentrés ;
- **L'appui à la simplification pour les collectivités territoriales**, en liaison avec la direction générale des collectivités locales (DGCL).

Le guichet opéré par le DITP permettra d'apporter des solutions rapides aux acteurs locaux en remontant les cas pertinents pour arbitrage à haut niveau.

**« Il faut renverser la pyramide et faire confiance au terrain. »**

*Emmanuel Macron, Président de la République*

Engagement 10 : Supprimer les formulaires inutiles, simplifier et pré-remplir les formulaires restants, grâce notamment au « Dites-le nous une fois »

## SIMPLIFIER ET SUPPRIMER LES CERFA

Un Cerfa est un document normalisé qui permet de procéder à des démarches auprès de l'administration. **37 millions de Cerfa sont téléchargés chaque année en France** : or, ces derniers font régulièrement l'objet de critiques, et **incarnent la complexité administrative** et la redondance des demandes d'information aux usagers.

**La logique doit être inversée pour adopter un fonctionnement axé sur la « donnée manquante »** collectée auprès de l'administration plutôt que sur le formulaire à remplir par l'utilisateur. Dans cette logique, chaque démarche doit pouvoir justifier que les données demandées sont strictement nécessaires et ne sont pas déjà disponibles ailleurs dans l'administration.

**Si les données sont déjà disponibles ailleurs, alors le Cerfa doit être supprimé.**

Les ministères économiques et financiers débiteront la suppression des Cerfa dans leur champ dès 2024. Les travaux interministériels démarreront par les Cerfa à destination des entreprises.

**Le ministère de la transformation et de la fonction publique, avec l'appui de la Direction de l'information légale et administrative, coordonnera et pilotera cette même démarche de rationalisation des Cerfa sur l'ensemble des ministères.**

## **SIMPLIFIER LE LANGAGE ADMINISTRATIF POUR RETROUVER LA CONFIANCE DES USAGERS (« PARLEZ-NOUS FRANÇAIS »)**

Simplifier les démarches administratives ne repose pas que sur leur suppression. Travailler la simplicité et l'intelligibilité des écrits administratifs permet de **réduire la distance psychologique et la complexité entre administrations et usagers.**

Le travail de simplification de la langue administrative accompagné par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) sera poursuivi en 2024 :

- 1. Un « kit formulaire » sera mis à disposition en septembre 2024** pour aider les administrations à concevoir des formulaires accessibles pour tous (guide méthodologique, critères qualité des formulaires, gabarits graphiques), en lien avec la DILA et le SIG, après une phase d'expérimentation avec le secrétariat général de la Justice sur 103 formulaires.
- 2. Des « simplifications » seront organisés avec l'appui de la DITP pour accompagner les agents à la simplification** avant la fin de l'année 2024. Les administrations s'appuieront sur les usagers pour tester.



### **SUR LE TERRAIN : Engager les administrations à simplifier leur langage**

Dans le cadre du programme de travail du **Comité national des services publics** présidé par le ministre de la transformation et de la fonction publique, un **groupe thématique « transformer les écrits administratifs »** porté par la DITP et France travail a été créé. 12 administrations y contribuent : France Titres, CNAM, CNAV, MSA, Direction du Service National et de la Jeunesse, DGFIP, MENJ - Rectorats et DSDEN, SG Culture, SG Justice, SG Agriculture, Urssaf, CNSA et France Travail.

Quelques actions clés :

**#1** Une consultation sur les pratiques rédactionnelles des agents publics avec près de 10 000 répondants (février 2024)

**#2** Des webinaires sur le langage clair dans les services publics (mars / avril 2024)

**#3** Une journée de co-construction du plan d'actions « transformer les écrits administratifs au bénéfice des usagers » à France travail (avril 2024)

# AMELIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL, REDONNER DU TEMPS ET FAIRE CONFIANCE AUX AGENTS

Améliorer la qualité et l'efficacité de l'action publique de façon continue nécessite de **donner aux administrations les moyens de se transformer** durablement en interne. Cette transformation nécessite d'une part de **développer et diffuser de nouvelles méthodes** au sein de l'administration, mais aussi de **reprenre la maîtrise du temps administratif** pour permettre aux agents d'utiliser leurs marges de manœuvre au service des usagers.

Engagement 11 : Lancer un nouveau programme d'excellence administrative dans les administrations pour redonner du temps aux agents

## REDONNER DES MARGES ET DU TEMPS AUX AGENTS PUBLICS POUR GAGNER EN QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ET EN QUALITE DE SERVICE POUR LES FRANÇAIS

Une action publique efficace doit d'abord **retrouver la maîtrise de ses ressources et de son temps**. Comme l'a demandé le Président de la République, il est urgent de combattre la « maltraitance administrative » qui affecte les agents comme les usagers, en repensant les organisations et les processus pour que les agents retrouvent le sens de leur mission.

**Un programme d'excellence administrative est lancé en 2024**. L'objectif : internaliser dans les administrations les méthodes participatives d'excellence opérationnelle, s'appuyer sur le professionnalisme des agents publics pour réinventer le « temps administratif » avec quatre objectifs :



Cette méthode a été testée avec succès dans plusieurs rectorats avec l'appui de l'Agence de conseil interne de l'Etat.

## RÉSULTATS CLÉS DU PROGRAMME DANS LES RECTORATS

**1/3 des académies**

accompagnées par la DITP ou une équipe internalisée du MENJ

**50 ETP**

réalloués à l'accompagnement des usagers

**+30 points**

Sur le taux de décroché d'un rectorat sans ressource supplémentaire



Le programme sera lancé **dans trois administrations dès le second semestre 2024, en s'appuyant sur des services locaux volontaires (ex : tribunaux, MDPH, etc.)** puis dans un service pilote par ministère d'ici fin 2025 selon le modèle suivant :

- **Accompagnement de services pilotes** au sein de l'administration par l'Agence de conseil interne de l'Etat (DITP) pour démontrer les gains possibles
- **Formation** des agents du ministère pour essayer et pérenniser les pratiques : l'école de l'excellence administrative formera **200 agents d'ici l'été 2025**. Un programme de formation à l'efficacité opérationnelle sera développé à titre expérimental pour la rentrée 2025 puis étendu pour proposer aux agents des IRA de se former à ces techniques.
- **Diffusion large de la méthode au sein des ministères** : un **outil d'auto-évaluation** de la complexité administrative sera mis à la disposition des ministères par la DITP et une **communauté de l'excellence administrative** et un comité d'orientation seront créés pour développer, enrichir la méthode et suivre les résultats au sein de l'administration d'ici fin 2024.

Engagement 12 : Adapter les organisations de travail aux attentes des agents (semaine en 4 jours et horaires de travail alignés sur les horaires de bureau pour les personnels d'entretien)

#### EXPERIMENTER DE NOUVELLES ORGANISATIONS DE TRAVAIL AUTOUR DE LA SEMAINE EN 4 JOURS POUR AMELIORER LA VIE DES AGENTS ET DES USAGERS

L'administration doit être en mesure **d'offrir des conditions de travail adaptées aux nouvelles attentes des agents** et mieux **prendre en compte leurs situations de vie, comme la parentalité ou des trajets domicile-travail** importants.

A cet égard, le télétravail s'est massivement développé dans la fonction publique : 16 % des agents de l'Etat ont pratiqué le télétravail en 2022, contre 3,6 % en 2016. De nouvelles formes d'organisation du travail se mettent en place : le **ministère de la Justice prévoit par exemple d'expérimenter en 2024 le recours à des tiers-lieux** pour les agents en télétravail, afin de rompre le sentiment d'isolement et d'améliorer les conditions matérielles de travail.

*« On peut proposer aux agents publics d'arriver un peu plus tôt le matin et de repartir un peu plus tard le soir et ainsi de venir au travail 4 jours au lieu de 5. »*

*Gabriel Attal,  
Premier ministre*

Le Premier ministre a pris l'engagement d'aller plus loin : **la semaine en 4 jours sera expérimentée dans chaque ministère** dès septembre prochain. Cette réorganisation du travail se fera sans réduction du temps de travail hebdomadaire et dans l'optique de renforcer la qualité de service, en permettant l'extension des plages d'ouverture des services.

#### SUR LE TERRAIN

**Les employeurs publics ont commencé à s'emparer de la semaine en 4 jours ou en 4 jours et demi. 8 administrations ont déjà expérimenté ces nouveaux modes d'organisation** du travail ces dernières années (Caisse des dépôts, Direction générale de l'aviation civile, Ira de Metz, Météo France, Ministère de la transition écologique, Université d'Aix-Marseille, Université Clermont Auvergne).

C'est également le cas d'une quarantaine de collectivités territoriales, et de 5 centres hospitaliers universitaires. **Toutes les administrations de l'Etat ont engagé des réflexions et des échanges avec les représentants syndicaux** pour préciser les contours des expérimentations à venir.

### PERMETTRE AUX PERSONNELS D'ENTRETIEN DE L'ADMINISTRATION QUI LE SOUHAITENT DE TRAVAILLER AUX HORAIRES DE BUREAU

Le Premier ministre a également pris l'engagement de permettre aux **personnels d'entretien** qui le souhaitent de pouvoir travailler aux horaires de bureau, et non plus en horaires décalés très tôt le matin ou tard le soir.

#### SUR LE TERRAIN

Plusieurs administrations ont demandé aux prestataires de services d'entretien de lancer une **consultation des salariés intervenant sur les sites ministériels**, afin de leur demander s'ils seraient favorables à une évolution de leurs horaires de travail avec un **recentrage sur les horaires de bureau**. De premières évolutions sont en cours :

- Le ministère du travail, de la santé et des solidarités a procédé à cette consultation dès 2023, faisant apparaître une large adhésion des personnels d'entretien du site principal (Duquesne) au recentrage des horaires ;
- Le ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique a lui aussi demandé aux entreprises de nettoyage de consulter leurs salariés : les personnels favorables à un changement d'horaires ont ainsi été regroupés sur les mêmes sites d'intervention.

Le ministre de la transformation et de la fonction publiques demande que l'ensemble des salariés intervenant sur les sites de l'administration centrale et des services déconcentrés soient consultés avant le 1<sup>er</sup> juillet sur les modalités d'organisation horaire des activités de nettoyage.

## Engagement 13 : Supprimer les comités administratifs inutiles

### REDONNER DU TEMPS AUX AGENTS EN SUPPRIMANT LES INSTANCES INUTILES

Le Premier ministre s'est engagé à simplifier le paysage administratif en réduisant le nombre d'instances et de commissions rattachées aux administrations centrales.

Une politique de réduction du nombre de commissions consultatives est engagée avec un **mécanisme de double compensation** : la création de toute instance devra s'accompagner de la suppression de deux commissions existantes.

**81 commissions**  
*supprimées entre 2019 et 2023 en tenant compte des instances nouvellement créées*

**313 commissions sont recensées dans le jaune budgétaire** de la loi de finances pour 2024, soit une diminution de 55 % depuis 2010 (697 commissions à l'époque), et une nouvelle vague de suppressions sera conduite dans les prochaines semaines.

#3

RAMENER LES SERVICES  
PUBLICS **SUR LE TERRAIN**

# GARANTIR LA QUALITE ET UN ACCES FACILE AU SERVICE PUBLIC, PARTOUT ET POUR TOUS

Le **renforcement des fondamentaux des services publics sera intensifié en 2024** pour répondre aux attentes des Français : délais courts, efficacité, bienveillance, clarté, etc. Le Gouvernement se dote de nouveaux outils pour une **meilleure qualité des services publics et un meilleur accès**.

Pour le plus grand nombre de nos concitoyens : **améliorer significativement la qualité des démarches en ligne et l'accueil téléphonique** ; pour ceux qui en ont le plus besoin : **renforcer l'accueil au guichet** en s'appuyant sur France Services comme guichet polyvalent d'accueil.

Engagement 14 : Engager chaque service public sur des cibles de qualité pour mieux satisfaire encore les usagers et publier en ligne leurs résultats de qualité de service

## NOUS AURONS 5 INDICATEURS DE QUALITE COMMUNS A TOUS LES SERVICES D'ICI FIN 2024

Chaque service public publiera **5 indicateurs de qualité**, mesurés **au plus près de l'usager** (ex : guichet CAF, brigade de gendarmerie, etc.) :

- Satisfaction globale
- Délais de traitement
- Accessibilité du service public
- Simplicité des démarches
- Qualité du contact humain avec l'agent

**« Le dernier kilomètre fait que le changement est effectif. »**  
*Emmanuel Macron,*  
*Président de la République*

Des objectifs chiffrés d'amélioration **de la satisfaction** des usagers sont fixés pour tous les services publics d'ici 2027. La **mesure et le suivi des délais** seront par ailleurs renforcés dans les services publics pour les démarches administratives « phares » des Français.

## CHAQUE FRANÇAIS POURRA CONSULTER LES RESULTATS DE SES SERVICES PUBLICS

Un tableau de bord de Services Publics + sera mis en ligne sur le [site Services Publics +](#) fin 2024.

Les Français pourront ainsi apprécier **la qualité de leurs services de proximité et les actions en cours pour l'améliorer**. Ils pourront donner leur avis et dialoguer avec les services. L'objectif : améliorer en continu la qualité du service et de la relation entre les services publics et les Français.



## SERVICES PUBLICS+ SERA MIS EN PLACE DANS LES HOPITAUX ET LES ETABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT PUBLICS ET LE LABEL ATTESTERA DE LA QUALITE DES SERVICES

Le programme « Services Publics + » sera **totallement déployé fin 2024** dans les grands réseaux de services publics. Il est adapté et progressivement étendu aux **hôpitaux** notamment dans les Hauts-de-France ainsi que dans des **établissements scolaires** comme les **universités de la Rochelle et de Lille**.



Le **label « Services Publics + »** récompensera les réseaux qui délivrent le meilleur niveau de qualité de service. Les démarches de labellisation sont en cours, et donneront lieu aux premières labellisations à l'été 2024.

Engagement 15 : Etendre le réseau France Services aux villes moyennes pour les démarches du quotidien et déployer « Aidant connect » pour ceux qui en ont le plus besoin

## PORTER JUSQU'À 3 000 LE NOMBRE DE MAISONS FRANCE SERVICES D'ICI 2027 EN FONCTION DES BESOINS DES TERRITOIRES



Nous créerons **de nouvelles maisons France Services en fonction des besoins des territoires, avec la possibilité d'aller jusqu'à 3 000 au total d'ici 2027, soit 300 ouvertures de plus qu'aujourd'hui**. L'objectif est de mieux couvrir préfectures et sous-préfectures, de développer la présence de France Services **dans les zones urbaines** mais aussi dans les guichets des opérateurs existants (ex : CNAV, MSA, DGFIP) pour offrir un service encore plus étendu aux usagers.

**L'offre de services sera encore enrichie**, notamment avec l'URSSAF pour les démarches des particuliers-employeurs et des micro-entrepreneurs, dès 2024 dans une vingtaine de départements, avant une généralisation en 2025. Les démarches « d'aller-vers », portées par les bus France services notamment, continueront à se développer.

## PLUS D'OUTILS POUR AIDER LES AGENTS FRANCE SERVICES ET LES USAGERS



**Aidants Connect**  
Accompagnez vos usagers en toute sécurité



Une attention particulière sera portée aux outils dont disposent les conseillers France Services. En particulier, « **Aidants connect** », qui permet aux aidants professionnels de faire une démarche en ligne « à la place de », sera largement déployé pour sécuriser et faciliter la vie des agents et des usagers.

## Engagement 16 : Accélérer la mise en œuvre du Plan téléphone dans les services publics pour que tous atteignent 85% de taux de décroché

### POURSUIVRE LE DEPLOIEMENT ET S'ENGAGER PLUS ENCORE SUR LE CANAL TELEPHONIQUE

Le Gouvernement a lancé en 2023 le **Plan téléphone avec les administrations et les principaux opérateurs de l'Etat**.

**Les objectifs** : un taux de décroché par un agent supérieur à 85 % d'ici à fin 2024 lorsqu'un usager souhaite être mis en relation avec une personne, la mise en place dans tous les services publics de mesure de la satisfaction des usagers au téléphone, l'identification du numéro de téléphone et le développement de la prise de RDV et du rappel des usagers pour éviter l'attente.

**43 %** des usagers ayant besoin de joindre un agent public le font par téléphone.

Le Plan téléphone produit ses premiers résultats : **près de 50% des réseaux sont désormais à la cible de 85% de taux de décroché, contre 16% en 2021.**

#### > 85% de décroché

ANAH, CNOUS, France consulaire, MSA, France Travail, Gendarmerie et Police nationale, Urssaf

#### 10 services

proposent des rendez-vous téléphoniques à leurs usagers : France Titres, CNAF, CNAM, CNAV, CNOUS, DGFIP, MSA, France Travail, Urssaf, France Services

**Exemple France Travail** : Au-delà d'une attente de 3 minutes, il est proposé à l'utilisateur :

- D'être rappelé dans les 2h par un agent
- De laisser un message vocal pour un traitement par un agent dans les 24h
- De patienter dans la file d'attente

En 2024, les Français bénéficieront d'une qualité de service renforcée au téléphone : cette dynamique d'amélioration, lancée en 2023 grâce à un investissement important des administrations, **sera intensifiée** en 2024. Tous les usagers pourront exprimer leur satisfaction après un appel téléphonique avec un service public d'ici à horizon 2025.

Les réseaux dont le taux de décroché est inférieur à 85 % s'engagent sur une trajectoire d'amélioration, par exemple :

- France Titres s'engage sur une cible de 85 % fin 2024,
- La CNAM s'engage sur une cible de 75 % fin 2024 et 85 % fin 2025,
- La DGFIP s'engage sur une cible de 70 % (plus de dix points d'augmentation) fin 2024.



# RÉARMER LES TERRITOIRES POUR CONSTRUIRE DES SOLUTIONS ADAPTEES AUX ENJEUX DE TERRAIN

Moderniser l'Etat, **c'est territorialiser l'action publique et faire confiance au terrain**. La conviction du Gouvernement est qu'il faut construire son action avec les agents qui sont sur le terrain et 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.

Engagement 17 : Renforcer le rôle du préfet comme pilote de l'organisation des services publics dans les territoires et rappeler la communication gouvernementale sur le terrain autour du SIG pour une efficacité renforcée

## PLACER LA CARTOGRAPHIE DES SERVICES PUBLICS SOUS LA RESPONSABILITE DES PREFETS

Le CITEP du 9 mai 2023 a donné aux **préfets une responsabilité accrue**, avec l'appui d'un **sous-préfet délégué aux services publics**, dans la coordination de l'accès aux services publics et de la qualité du service rendu à nos concitoyens. Cette responsabilité est renforcée avec des moyens nouveaux :

- Les projets d'évolution des implantations des services publics portés par les services et opérateurs de l'Etat seront soumis à un avis conforme du préfet, en concertation avec les élus locaux. Les textes nécessaires seront pris avant l'été.
- Sous l'autorité du MTFP et du MTECT, la DITP et l'ANCT, avec l'appui de l'IGN et de la DINUM, développeront un outil numérique permettant aux préfets d'assurer un suivi de l'évolution des implantations des services publics et de leur accessibilité pour les usagers.

## UN ETAT QUI FAIT EQUIPE AUTOUR DU PREFET

Pour répondre efficacement aux attentes de nos concitoyens et de nos partenaires, notamment aux élus, **l'Etat doit en effet parler d'une seule voix, être lisible et cohérent dans son action**.

Le 12 mars, le président de la République et le Premier ministre ont réuni en préfecture tous les chefs des services et des opérateurs de l'Etat dans les territoires autour du préfet. Ils ont demandé que, dans le respect de leurs missions, de leurs organisations respectives et de leur identité professionnelle, ils constituent ensemble une équipe de l'Etat soudée et qu'ils forment un collectif animé par le préfet.

**Le préfet sera consulté en amont de la nomination d'un chef de service déconcentré ou du responsable territorial d'un opérateur de l'Etat**. Il sera associé à son évaluation en donnant un avis sur sa manière de servir, notamment sur sa contribution au bon fonctionnement du collectif de l'Etat dans le territoire et à la mise en œuvre de la feuille de route interministérielle donnée par le Premier ministre au préfet. Cette évaluation sera prise en compte pour déterminer la rémunération variable annuelle des intéressés.

**Des moyens nouveaux sont donnés aux préfets pour faciliter et mettre en cohérence les financements de l'Etat vers les projets dans les territoires.**

- Les crédits d'intervention des ministères seront délégués aux préfets pour qu'ils puissent décider leur affectation au plus près du terrain. Les appels à projets nationaux deviendront l'exception. L'appui en ingénierie sera centralisé en un guichet unique sous

l'autorité du préfet, délégué territorial de l'ANCT.

- Dans le cadre d'une relation de travail continue, les préfets seront consultés par les chefs de service et délégués territoriaux des opérateurs de l'Etat sur leur stratégie d'action ainsi qu'en amont des décisions ou projets significatifs. Ils seront réunis régulièrement dans un comité des chefs de service pour s'informer collectivement et aligner leur action sous la coordination du préfet.

## UN ETAT PLUS LISIBLE AUPRES DES FRANÇAIS GRACE A UNE COMMUNICATION SYNCHRONE ET COORDONNEE

Les Français ont parfois l'impression que l'Etat s'est retiré des territoires alors qu'il agit partout mais parfois sous des noms différents : l'ADEME, l'ANAH, l'ANRU, l'ANCT, France Services, le Fonds vert, etc. Quand sur un territoire, tout le monde communique, plus personne ne communique.

Les travaux lancés en 2020 sur la marque de l'Etat et le baromètre des résultats de l'action publique lancé en 2021 ont créé une plateforme structurante et déjà riche, mais qui n'est pas suffisante.

**La communication de l'Etat dans les territoires sera remembrée sous la coordination des préfets de département** avec l'appui du Service d'information du Gouvernement afin que la communication sur l'action publique soit beaucoup plus simple, claire et lisible.

**« Je demande, sous la supervision du Premier ministre, avec une coordination assurée par le service d'information du Gouvernement, que la communication de l'action publique soit beaucoup plus simple, claire et lisible. »**

*Emmanuel Macron, président de la République*

## DES MARGES DE MANŒUVRE ACCRUES POUR LES PREFETS

La passion normative des administrations étouffe la capacité des services déconcentrés de l'Etat à adapter l'action publique au terrain. Or, c'est le terrain qui doit commander. **Des pouvoirs accrus sont donnés aux préfets pour innover et ajuster les politiques publiques au plus près de nos concitoyens.**

- Le Gouvernement veillera à ce que toute nouvelle norme ou circulaire, lorsqu'elle est nécessaire, laisse des marges d'appréciation significative aux acteurs de terrain pour décider les voies et moyens d'atteindre les résultats.
- Le droit de dérogation des préfets sera simplifié et étendu pour permettre d'adapter les décisions aux enjeux particuliers des territoires et de simplifier les procédures.
- Les préfets, lorsque leurs prérogatives ne sont pas suffisantes, pourront se tourner vers France Simplification pour débloquer les dossiers les plus difficiles avec un engagement de réponse en deux mois.



Engagement 18 : Donner la main au niveau local en matière RH en déconcentrant 10 mesures de gestion et en expérimentant un nouveau fonctionnement dans deux premiers territoires

### 30 000 ACTES DE GESTION RH SERONT DECONCENTRES A L'ETE 2024

10 mesures de déconcentration RH ont été identifiées pour une mise en œuvre progressive dès 2024 pour simplifier la vie des services.

Cela représente près de 30 000 actes désormais réalisés au niveau local.

**Près de 30 000**

actes de gestion réalisés  
désormais au niveau local

- 1** Généralisation de la **publication des emplois vacants** ou susceptibles d'être vacants au niveau local sur « Choisir le service public »
- 2** Suppression de la remontée au niveau central **du constat d'infructuosité des recrutements** au niveau local
- 3** Déconcentration de la **démission** d'un agent
- 4** Déconcentration de l'acte de **renouvellement de détachement**
- 5** Déconcentration du **renouvellement de position normale d'activité** (PNA)
- 6** Déconcentration de l'intégralité des **processus de recrutement sur contrats**
- 7** Déconcentration de **l'acte plaçant l'agent en disponibilité** de droit
- 8** Déconcentration de la signature de l'administration d'accueil de la **convention de mise à disposition**
- 9** Déconcentration des actes de gestion de **placement en congé parental**
- 10** Déconcentration de l'intégralité de la décision et des actes pour le **congé de formation professionnelle**

Le **guichet France Simplification** assurera aux préfets un moyen de signaler et résoudre rapidement toute anomalie dans la mise en application des mesures de déconcentration.

### DEUX PREMIERS TERRITOIRES SERONT ACCOMPAGNES POUR LEVER LES BLOCAGES RENCONTRES SUR LE TERRAIN PAR LES EQUIPES ET ALLEGER LEUR CHARGE ADMINISTRATIVE QUOTIDIENNE



Une mission d'accompagnement des équipes RH sera lancée dans **deux départements pour améliorer la mise en œuvre de la déconcentration RH** dans leur territoire, identifier les lourdeurs administratives et **simplifier la vie des agents**.

Cette **mission d'accompagnement travaillera d'abord autour de trois processus RH** : les modalités de recrutement et d'affectation d'un agent, l'avancement de grade, et le congé maladie.

# Annexe

PLANS DE  
SIMPLIFICATION DES  
MINISTERES

Les premiers plans de simplification d'une partie des ministères sont présentés ci-dessous. Tous les ministères auront validé leurs plans respectifs d'ici juin 2024. **Les plans complets de tous les ministères feront l'objet d'une publication ultérieure avant l'été.**

## MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR ET DES OUTRE-MER

<p>Toutes les personnes victimes d'une atteinte aux biens par un inconnu pourront déposer <b>plainte en ligne</b>, sans se déplacer, suite à une expérimentation actuellement menée en Gironde  <b>Cible : 100% du territoire national couvert en 2024</b></p>	<p>Juin 2024</p>
<p>Les personnes victimes de toute infraction pourront déposer <b>plainte par Visioplainte</b>, en choisissant la date et l'heure de leur rendez-vous en commissariat  <b>Cible : ouverture nationale du service fin 2024</b></p>	<p>Fin 2024</p>
<p>Pour éviter les délais d'attente en commissariat, les personnes souhaitant déposer plainte pourront prendre <b>rendez-vous en ligne</b> et être accueillies plus rapidement  <b>Cible : service disponible sur 100% du territoire en septembre 2024 (40 départements couverts aujourd'hui)</b></p>	<p>Septembre 2024</p>
<p>Un groupe de travail sera constitué pour permettre aux 49 millions d'électeurs inscrits de réaliser leur <b>procuration électorale de manière 100% dématérialisée</b> pour l'ensemble des élections  <b>Cible : mesure effective pour les élections municipales de 2026</b></p>	<p>2026</p>
<p>Les démarches administratives des 650 <b>organismes philanthropiques</b> reconnus d'utilité publique seront simplifiées, en leur permettant de <b>modifier leur siège social ou de modifier leur règlement intérieur sur simple déclaration</b></p>	<p>Septembre 2024</p>
<p>Certaines réglementations applicables aux <b>650 000 établissements recevant du public (ERP)</b> seront simplifiées : suppression de la ligne téléphonique fixe obligatoire dans les petits ERP, création d'un cadre d'hébergement collectif de personnes âgées en perte potentielle d'autonomie (habitat inclusif), création de voies de recours pour les avis des commissions départementales de sécurité</p>	<p>Septembre 2024</p>
<p>La <b>démarche de simplification permanente</b> menée au sein de la Gendarmerie nationale sera pérennisée : elle a permis de faire remonter 2 600 irritants depuis 2022, qui ont conduit à la mise en œuvre de 60 mesures de simplification dont 34 sont déjà effectives  <b>Cible : pérennisation de la démarche auprès de 135 000 personnels de la Gendarmerie nationale</b></p>	<p>Dès 2024</p>
<p>Les 20 000 gendarmes chargés de l'accueil du public, qui doivent pouvoir répondre à une grande diversité de thématiques et s'appuient sur des bases documentaires non unifiées, disposeront d'un <b>chatbot afin de répondre rapidement aux questions des citoyens</b>  <b>Cible : 50% des gendarmes chargés de l'accueil du public utiliseront le chatbot à fin 2025</b></p>	<p>Dès 2025</p>

# MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

## # SIMPLIFIER LES DEMARCHES POUR LES ELEVES, LEUR FAMILLE, LES JEUNES ET LES ASSOCIATIONS

<p>L'utilisation des données fiscales permettra de <b>proposer directement une bourse nationale d'études du second degré aux 1,5 millions de familles</b> qui y ont droit, sans demande de leur part, pour limiter le non-recours.  <b>Cible</b> : 60% de demandes traitées intégralement de manière automatique à la rentrée 2024.</p>	<p>Septembre 2024</p>
<p><b>300 000 associations agréées pourront utiliser un compte-association</b>, portail unique dématérialisé pour leurs démarches d'agrément, permettant de gagner en lisibilité dans les démarches, de supprimer les demandes d'informations redondantes et de <b>regagner du temps au profit de leur activité d'accompagnement des jeunes (DJEPVA)</b>.          Pour les administrations, le compte-association facilitera l'instruction et l'automatisation des contrôles grâce à un accès centralisé à l'ensemble des documents.  <b>Cible</b> : lancement de l'expérimentation en 2024 et généralisation du déploiement aux services déconcentrés en 2025.</p>	<p>2025</p>
<p>Une <b>évaluation sur échantillon</b>, conduite annuellement auprès de 5 000 élèves de 6<sup>ème</sup> et redondante avec les évaluations nationales des élèves, sera supprimée.  <b>Cible</b> : 2 heures d'enseignement rendues aux élèves concernés avant la fin de l'année scolaire 2024.</p>	<p>Mai 2024</p>
<p>L'évaluation régulière de la <b>qualité de la relation entre l'école et les familles</b> dans le cadre du processus d'évaluation des écoles et des établissements scolaires permettra de mettre en place si besoin des actions spécifiques pour l'améliorer et la suivre au sein des instances scolaires.  <b>Cible</b> : réduction des problématiques liées à la relation école/familles dans les évaluations des écoles et établissements, et amélioration de la perception globale de l'école par les familles, de la participation aux élections des représentants des parents d'élèves à partir de 2025.</p>	<p>2024 – 2025</p>
<p>Permettre aux 1,5 millions d'associations de tenir toutes leurs <b>réunions des instances de direction (CA, bureau...)</b> par voie dématérialisée, pour favoriser l'implication des jeunes actifs.  <b>Cible</b> : effectivité de la mesure en 2025 pour les 23M de réunions de gouvernance associatives qui se tiennent chaque année.</p>	<p>Début 2025</p>

## # SIMPLIFIER LA VIE ADMINISTRATIVE DES PERSONNELS

<p>Les 1,2 millions d'agents de l'Education nationale disposeront d'une <b>plateforme unique (COLIBRIS) permettant de réaliser en ligne toutes leurs démarches administratives</b> internes. Un travail d'harmonisation et de simplification de ces démarches sera mené.</p> <p><i>Cible : généralisation nationale des démarches les plus efficaces au 1<sup>er</sup> janvier 2025.</i></p>	Janvier 2025
<p>Les 14 000 contractuels du ministère <b>pourront signer électroniquement leur contrat de travail</b> pour accélérer le recrutement, réduire le nombre d'heures de cours non assurées et faciliter le travail des agents gestionnaires.</p> <p><i>Cible : amélioration des délais de recrutement.</i></p>	Septembre 2025
<p>Les <b>170 000 enseignants candidats au mouvement bénéficieront d'une information plus accessible</b> et facilement compréhensible pour conduire leur démarche.</p> <p><i>Cible : amélioration de la satisfaction des candidats au mouvement en novembre 2024.</i></p>	Novembre 2024
<p>La <b>charge administrative pesant sur les 20 000 agents partant chaque année en retraite</b> sera allégée, en supprimant la demande de radiation des cadres par l'agent.</p> <p><i>Cible : suppression de la démarche en fin d'année 2024.</i></p>	Fin 2024
<p>La <b>gestion RH-paye sera simplifiée</b> en dématérialisant les échanges avec le comptable public pour gagner du temps aujourd'hui passé à la confection de dossiers papier par les agents des services académiques.</p> <p><i>Cible : dématérialisation de la paye des 80 000 non enseignants en 2024, puis des 1,2M d'agents à terme.</i></p>	Septembre 2024
<p>Le <b>dispositif d'évaluation des 14 500 personnels de direction</b> de l'éducation nationale sera simplifié pour en faire un outil managérial efficace.</p> <p><i>Cible : organisation des évaluations des personnels de direction en cycle triennal à partir de la rentrée 2024.</i></p>	Septembre 2024
<p>Les <b>20 appels à projets annuels en matière de coopération internationale décentralisée</b> seront dématérialisés et simplifiés.</p> <p><i>Cible : faire gagner du temps aux agents dans les établissements et les services académiques.</i></p>	Courant 2024

## # UNE DEMARCHE GLOBALE D'AMELIORATION CONTINUE

<p>Le déploiement du <b>programme de transformation des services académiques</b>, qui a déjà concerné 800 agents en services académiques pour 645 000</p>	2024 - 2025
---	-------------

<p>personnels gérés, sera généralisé pour améliorer la qualité de l'accueil (notamment le taux de décroché) et les délais de traitement des dossiers.  <b>Cible :</b> <i>amélioration continue de la satisfaction des usagers et des agents et amélioration de la qualité de vie au travail des agents.</i></p>	
<p>L'écoute des usagers sera renforcée à travers la <b>mise en place de groupes témoins</b> composés de personnels de l'éducation nationale et d'usagers (parents d'élèves voire élèves) pour rapprocher les échelons de décision du terrain, prendre en compte les irritants des usagers et atténuer le sentiment de « déconnexion ».  <b>Cible :</b> <i>mise en œuvre d'avril 2024 à juin 2025, avec un premier bilan en juin 2024 ; un groupe témoin sera mobilisé dans le cadre du moment de vie « je scolarise un enfant ».</i></p>	<p>Dès avril 2024</p>
<p>Un <b>programme d'immersion</b> sera lancé pour faire partager à l'administration centrale le quotidien des 50 000 directeurs d'école et des 13 000 personnels de direction, et alimenter un plan de mesures de simplification opérationnelles directement issues du terrain.  <b>Cible :</b> <i>promouvoir une approche empathique et qualitative des réalités de terrain, permettant une meilleure priorisation des mesures, et des résultats plus perceptibles.</i></p>	<p>Mai 2024</p>

# MINISTÈRE DE LA CULTURE

## # SIMPLIFIER LES RÈGLES FISCALES POUR LES ARTISTES-AUTEURS

Les 300 000 artistes-auteurs pourront déclarer aux impôts l'ensemble de leurs <b>droits d'auteur</b> , sur option, en traitements et salaires pour éviter de devoir en déclarer une partie en TS et une partie en BNC. <i>Cible : simplification des déclarations fiscales des artistes-auteurs à partir de 2025.</i>	Début 2025
L'application de l' <b>exonération de cotisation foncière des entreprises</b> pour les artistes-auteurs sera simplifiée. <i>Cible : l'ensemble des artistes-auteurs qui sont affiliés au régime général de la sécurité sociale des artistes-auteurs bénéficiera de l'exonération de CFE dès 2024.</i>	Dès 2024

## # RECENTRER LES SERVICES DÉCONCENTRÉS SUR LEUR CŒUR DE MÉTIER, VIA MESURES SECTORIELLES

Les <b>architectes du patrimoine contractuels</b> , recrutés dans les services et établissements du ministère de la culture, <b>pourront recevoir le titre d'ABF</b> pour assurer une meilleure répartition des tâches dans le traitement des 500 000 avis rendus annuellement par les unités départementales de l'architecture et du patrimoine. <i>Cible : désignation des 19 architectes contractuels des UDAP comme ABF début 2025.</i>	Début 2025
--	------------

## # SIMPLIFIER ET AMÉLIORER LE PARCOURS DES USAGERS

Les procédures de labellisation des librairies indépendantes de référence et de subvention pour la mise en valeur des fonds et de la création éditoriale (VAL) seront fusionnées pour les 500 <b>librairies</b> concernées. <i>Cible : un seul dossier à remplir par les librairies à partir de 2025.</i>	2025
Le nombre de formulaires de <b>demande de subventions</b> du ministère sera rationalisé, en proposant des formulaires regroupant le plus de démarches possibles, et un chatbot utilisant l'IA sera déployé pour assister les usagers dès la fin 2024. <i>Cible : 20% de formulaires en moins fin 2027, avec des jalons de suppression progressifs dès 2024.</i>	2024 - 2027
Les demandes réalisées par les 750 <b>radios associatives</b> , souvent gérées par des bénévoles, au Fonds de soutien à l'expression radiophonique seront simplifiées. <i>Cible : éviter qu'elles n'envoient de trop nombreuses pièces qui ne sont pas utiles.</i>	Avril 2025

Les usagers des 19 722 communes concernées par un **espace protégé** seront informés automatiquement lorsqu'un avis concernant leur demande d'urbanisme a été transmis par l'UDAP au service instructeur.

**Cible :** *effectivité en septembre 2024.*

**Septembre  
2024**



# MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DE COHÉSION DES TERRITOIRES

<p>Les 10 000 demandes par an d'<b>homologation de véhicules</b> seront traitées de manière dématérialisée.</p> <p><b>Cible :</b> 50% de demandes dématérialisées fin 2025, correspondant à 7 000 heures de travail économisées pour les agents.</p>	Fin 2025
<p>Les pièces justificatives à transmettre par les professionnels de l'automobile pour obtenir le <b>remboursement des aides en faveur des véhicules peu polluants</b> seront simplifiées (360 000 demandes en 2023).</p> <p><b>Cible :</b> simplification des demandes à partir de fin 2024.</p>	Fin 2024
<p>Les 10 000 déclarations par an « <b>Installations, ouvrages, travaux et activités</b> » seront simplifiées pour mieux guider les usagers dans leur dossier.</p> <p><b>Cible :</b> déploiement du nouveau formulaire « prélèvements » fin 2025 et dématérialisation des déclarations d'intérêt général en 2026 et des modifications d'autorisation environnementale fin 2024.</p>	2024 - 2026
<p>La mise en œuvre des <b>compensations des atteintes à la biodiversité</b>, notamment par la mise en place des sites naturels de compensation, de restauration et de renaturation (SNCRR) sera facilitée.</p> <p><b>Cible :</b> meilleure anticipation des enjeux de compensation, afin de mieux les planifier et que leur mise en œuvre ne soit pas bloquante pour les porteurs de projets et meilleure conciliation de l'aménagement du territoire avec les enjeux de protection de la biodiversité.</p>	Septembre 2024
<p>40 000 usagers professionnels de la mer disposeront de l'<b>Espace numérique maritime</b>, regroupant toutes leurs démarches, en les simplifiant et en évitant de devoir toujours ressaisir les mêmes informations</p> <p><b>Cible :</b> Améliorations de la plateforme lancée en 2024 jusqu'à fin 2025 pour atteindre 50% des demandes de titre en ligne, 95% des demandes de rendez-vous santé en ligne, satisfaction usagers de 80%.</p>	Fin 2025
<p>L'activité des marins et des armateurs sera facilitée en <b>simplifiant les normes</b> relatives à la sécurité et la conception des navires, en simplifiant les démarches d'aptitude médicale des gens de mer et en renforçant l'attractivité du pavillon français.</p> <p><b>Cible :</b> publication des textes en 2025.</p>	Fin 2025
<p>L'engagement des ménages dans une démarche de <b>renovation énergétique</b> sera facilité par une simplification des procédures et un renforcement de l'accompagnement.</p> <p><b>Cible :</b> fin de la double instruction MaPrimeRenov / EcoPTZ, renforcement du réseau de guichets FranceRenov' et développement d'actions « d'aller-vers ».</p>	Dès 2024

<p>Des pistes de simplification seront identifiées, au plus près du terrain, par une <b>démarche d'écoute des agents des DREAL et des DDT</b>.</p> <p><b>Cible :</b> un portefeuille renouvelé d'actions de simplification à fin 2024.</p>	<p>Fin 2024</p>
<p>Les ménages, copropriétés ou entreprises pourront <b>déroger à un PLU</b> pour installer un système de production d'énergie renouvelable en toiture.</p> <p><b>Cible :</b> mise en œuvre de plusieurs milliers de projets d'ici 2027.</p>	<p>Courant 2025</p>
<p>Un <b>modèle de devis « rénovation aidée »</b> facilitera les projets de rénovation, simplifiera les démarches pour les professionnels et pour les ménages et l'instruction pour les organismes qui en ont la charge.</p> <p><b>Cible :</b> Mise à disposition d'un devis type conçu avec les professionnels avant l'été</p>	<p>Juillet 2024</p>

# MINISTÈRE DE LA JUSTICE

## # JUSTICE CLAIRE ET ACCESSIBLE

<p>Un <b>kit d'information</b>, accessible par un QR code figurant par exemple sur la convocation ou sur une affiche en point justice ou France service, sera diffusé auprès des justiciables : la documentation accessible permettra de sensibiliser sur le déroulement des procédures.</p> <p>Cette mesure s'appuie sur une bonne pratique existant en juridiction pour les expulsions locatives.</p> <p><b>Cible</b> : déploiement dans l'ensemble des juridictions.</p>	Fin 2024
<p>Des <b>services d'accueil unique du justiciable</b> seront déployés au plus près des usagers pour leur apporter une information personnalisée et de proximité. Le justiciable disposera ainsi d'un nouveau lieu pour s'informer sur ses droits et sur les procédures, suivre le traitement de ses affaires, et engager des formalités et démarches.</p> <p><b>Cible</b> : déploiement d'un SAUJ dans chacune des 36 cours d'appel.</p>	Début 2025
<p>Les <b>écrits administratifs</b> du ministère de la Justice à destination des justiciables seront simplifiés et clarifiés (courriers fréquents, convocations, etc.), en priorisant les travaux par l'interrogation d'un panel d'usagers.</p> <p><b>Cible</b> : amélioration de la compréhension des usagers des communications qui leurs sont adressées.</p>	Fin 2024
<p>Les justiciables et auxiliaires de justice seront convoqués à <b>l'audience en horaires différenciés</b> pour les audiences pénales et civiles, ainsi que dans les services d'accueil transversaux.</p> <p><b>Cible</b> : maîtrise renforcée du temps d'audience et moindre attente des justiciables.</p>	Mai 2024

## # SIMPLIFIER LES PROCÉDURES

<p>L'<b>accès à l'aide juridictionnelle</b> sera simplifié par la poursuite des travaux de dématérialisation et la suppression de certaines pièces justificatives.</p> <p><b>Cible</b> : refonte de la plateforme numérique actuelle en 2024 et amélioration de la satisfaction des usagers.</p>	Fin 2024
<p>Le <b>rappel de convocation par SMS</b> sera généralisé et le service MonSuiviJustice étendu.</p> <p><b>Cible</b> : faire baisser le taux de probationnaires absents et non excusés à moins de 30% et baisse du nombre de significations et de notifications de décisions au pénal.</p>	2025

<p>Le <b>droit des entreprises en difficulté</b> sera simplifié pour leur permettre de se tourner le plus rapidement possible vers le tribunal pour solliciter les outils adéquats de prévention et de traitement des difficultés.</p> <p><b>Cible</b> : dispositions du Livre VI du code de commerce relatives aux difficultés des entreprises clarifiées et simplifiées</p>	2026
---	------

## # SIMPLIFIER LE FONCTIONNEMENT DE LA JUSTICE

<p>Chaque personne détenue aura un <b>dossier professionnel dématérialisé</b>, restant accessible via un coffre-fort numérique après la sortie de détention.</p> <p><b>Cible</b> : amélioration de la réinsertion des détenus</p>	Fin 2025
<p>La procédure de <b>signature des contrats et avenants sera dématérialisée</b> de bout-en-bout pour les 10 000 agents contractuels du ministère, avec une production en masse et automatisée des avenants aux contrats.</p> <p><b>Cible</b> : réduction des délais pour les agents et allègement de la charge de travail des gestionnaires</p>	Fin 2024
<p>Les <b>administrations signalant des faits à la justice</b> disposeront automatiquement d'une information sur l'état de la procédure via l'outil Infoparquet.</p> <p><b>Cible</b> : accès instantané des administrations sur l'état d'une procédure fin 2025</p>	Fin 2025
<p>Un outil de <b>sélection et de désignation des experts</b> judiciaires permettra d'améliorer la qualité des expertises et de réduire la durée de procédure, jusqu'à 12 mois dans certain cas.</p> <p><b>Cible</b> : taux de refus des missions par les experts inférieur à 40%</p>	Fin 2024
<p>Le <b>déroulé et le suivi des audiences</b> sera fluidifié par l'expérimentation d'une solution de dématérialisation de la gestion des audiences.</p> <p><b>Cible</b> : expérimentation de la gestion dématérialisée des audiences prévue au 2<sup>ème</sup> semestre 2024</p>	2025
<p>Les agents en télétravail auront à leur disposition des <b>tiers-lieux</b>, afin de rompre le sentiment d'isolement, de télétravailler dans de bonnes conditions, et dans la perspective des Jeux olympiques qui engendreront des difficultés à se rendre sur son lieu de travail.</p> <p><b>Cible</b> : accueil des agents à partir de juillet 2024 sur des sites justice ou interministériels</p>	Juin 2024

# MINISTÈRE DELEGUE CHARGE DES COLLECTIVITES TERRITORIALES ET DE LA RURALITE

<p>Il sera mis un terme à <b>l'obligation de vidange annuelle des piscines municipales</b>, en décalage avec la gestion contrainte de la ressource en eau, peu pertinente au regard des contrôles quotidiens déjà réalisés par les exploitants et les services des agences régionales de santé et pesant financièrement sur le budget des collectivités territoriales (30 M€)</p>	Fin 2024
<p>Les 40 000 dossiers de <b>demandes de subvention des collectivités</b>, traités par 400 agents dans les services déconcentrés, seront <b>dématérialisés et simplifiés</b> en appliquant le principe « dite-le-nous une fois » dans les relations Etat/collectivités.  <b>Cible</b> : adosser à <i>Démarches simplifiées</i> une application de gestion des subventions.</p>	2025
<p>La lisibilité des dotations d'investissement de l'Etat à destination des collectivités territoriales sera accrue, en créant un <b>guichet unique des dotations de l'Etat</b> (DSIL-DSID-DETR-DPV)</p>	Fin 2025
<p>Les collectivités disposeront d'un <b>guichet unique « ingénierie »</b> pour mieux accompagner les collectivités rurales ou de petite taille dans la réalisation de leurs projets.  <b>Cible intermédiaire</b> : <i>expérimentation dans 10 départements, dont un ultramarin d'un dispositif de guichet unique plus large pour l'ensemble des dotations et subventions de l'Etat.</i></p>	Fin 2024
<p>Les collectivités pourront <b>identifier automatiquement les aides mobilisables</b> à chaque étape de leurs projets via la plateforme Aides-Territoires.  <b>Cible</b> : <i>proposer de façon proactive des dispositifs aux porteurs de projet dès lors qu'ils entreront des mots clés décrivant leurs projets sur la plateforme.</i></p>	Fin 2024
<p>La mise en œuvre de la charte interministérielle de la <b>mobilité des agents publics vers les territoires ultramarins les moins attractifs</b> permettra de mieux préparer l'affectation des agents, de mieux les accompagner, d'adapter leur rémunération et de valoriser leur affectation dans leur parcours de carrière.  <b>Cible</b> : <i>Diminution voire élimination des postes non pourvus dans ces territoires.</i></p>	Fin 2024

# CONTACTS PRESSE

Service de presse de Matignon

57 rue de Varenne

75007 Paris

Tél. : 01 42 75 50 78/79

[communication@pm.gouv.fr](mailto:communication@pm.gouv.fr)

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](mailto:presse.mtfp@transformation.gouv.fr)

Direction interministérielle de la transformation publique

20 avenue de Ségur

75007 Paris

[presse.ditp@modernisation.gouv.fr](mailto:presse.ditp@modernisation.gouv.fr)