



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

6^e

COMITE INTERMINISTRIEL DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

Vesoul

DOSSIER DE PRESSE
23 juillet 2021

Les engagements du 6^e CITP

Engagement #1

Il est mis fin à la baisse systématique des effectifs des services départementaux de l'administration territoriale de l'État.

Engagement #2

La priorité sera donnée à la mise en œuvre de la réforme de l'organisation territoriale de l'État, en accélérant la convergence des systèmes d'information et des pratiques RH.

Engagement #3

La moitié du ré-abondement de 80 M€ prévu en PLF 2022 du Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP) sera consacrée au renforcement de l'efficacité de l'État de proximité.

Engagement #4

Les préfets pourront redéployer en 2022 jusqu'à 3% des effectifs en fonction des priorités locales.

Engagement #5

L'évaluation sur la base des résultats sera généralisée. Une partie de la rémunération des préfets sera déterminée en s'appuyant sur l'évaluation interministérielle des feuilles de route. Les directeurs régionaux verront leur rémunération variable proposée par les préfets de région.

Engagement #6

Une administration plus proactive sera encouragée grâce au numérique et au partage des informations entre services publics.

Engagement #7

Le programme Services Publics + sera pleinement déployé d'ici la fin de l'année pour améliorer l'efficacité des services publics en continu.

SOMMAIRE

01.

Le suivi des engagements pris au 5^e CITP du 5 février 2021

p.05

- Réarmer les territoires
- Renforcer la transparence et l'efficacité de l'action publique
- Faciliter la vie des usagers
- Faire davantage confiance aux agents publics

02.

Transformer l'action publique jusqu'au dernier kilomètre

p.32

- Rebâtir l'action publique à partir des territoires
- Améliorer l'efficacité des services publics



J'ai souhaité convoquer presque cinq mois après le comité interministériel de la transformation publique (CITP) de Mont-de Marsan, un nouveau CITP à Vesoul, en Haute-Saône, afin que mon Gouvernement s'assure de la mise en œuvre effective des engagements pris. Nous devons accélérer et continuer le travail de réarmement de notre État territorial au service de nos concitoyens et de nos agents publics.

Nos objectifs sont clairs :

- Déployer les réformes prioritaires du Gouvernement dans tous les territoires, jusqu'au dernier kilomètre ;
- Adapter nos politiques à la réalité des territoires, avec le droit de dérogation et le développement de l'expérimentation ;
- Améliorer la qualité des services publics, en maillant le territoire de points de contacts et en s'engageant dans une démarche d'amélioration continue, à l'écoute de nos concitoyens ;
- Accélérer la transformation numérique de l'État, en ouvrant largement nos données, en dématérialisant les démarches et en promouvant la culture de l'innovation ;
- Tendre vers un État plus efficace grâce à des marges de manœuvres accrues pour l'État déconcentré.

Jean CASTEX

01

LE SUIVI DES ENGAGEMENTS PRIS AU 5^E CITP DU 5 FEVRIER 2021

Réarmer les territoires

Engagement # 1 : Une feuille de route interministérielle sera établie pour chaque préfet de région ou de département, et servira de base à leur évaluation.

La feuille de route conforte le **mandat interministériel** donné aux préfets dans leur mission de pilotage de l'action publique de l'État dans les territoires et d'animation des services et des opérateurs de l'État, en étroite coopération avec l'ensemble des acteurs locaux.

« Libérer les territoires, c'est libérer les énergies. C'est faire le pari de l'intelligence collective. Nous devons réarmer nos territoires ; nous devons investir dans nos territoires, nous devons nous appuyer sur nos territoires. »

Jean Castex, déclaration de politique générale du 15 juillet 2020

→ **Nous avons territorialisé les objectifs de nos réformes prioritaires pour assurer leur mise en œuvre jusqu'au dernier kilomètre**

Le Gouvernement a sélectionné 80 politiques prioritaires sur lesquelles les ministres rendent compte tous les trois mois en Conseil des ministres. Des objectifs territoriaux sont fixés pour chacune d'entre elles afin de suivre l'impact concret des politiques publiques dans la vie quotidienne de nos concitoyens, au plus près des territoires.

Les préfets sont en charge de la déclinaison territoriale des réformes prioritaires et du suivi de leur mise en œuvre.

« La révolution culturelle sur ce sujet à laquelle je vous appelle, c'est cette révolution du dernier kilomètre [...], c'est celle qui consiste à considérer que nous n'avons pas des obligations de moyens, de normes, de réunion, de chiffres, mais bien de transformation au réel de la vie de nos concitoyens par des objectifs que nous devons dûment mesurer, qui sont perceptibles par ces derniers. [...] Elle est pour moi le juge de paix de notre efficacité collective et c'est ce qui, d'ailleurs, crée un continuum indissociable au sein de l'action publique, entre la parole que je peux prononcer et l'engagement que je peux prendre vis-à-vis de nos concitoyens et l'action que chacun de vos fonctionnaires aura à conduire sur le terrain. »

Emmanuel Macron, intervention du 8 avril 2021 devant les cadres de l'État

Ces derniers mois, les administrations centrales et les services déconcentrés ont défini pour chaque politique publique des objectifs spécifiques à chaque département tenant compte des spécificités locales, mettant en œuvre concrètement **l'approche différenciée** annoncée par Premier ministre dans sa déclaration de politique générale du 15 juillet 2020.

La mise en œuvre de ces objectifs est suivie dans un tableau de bord des réformes prioritaires partagé entre les échelons opérationnels, les administrations centrales, les ministres, le Premier ministre et le président de la République.



Copie d'écran du tableau de bord des réformes prioritaires

→ **Nous donnons aux préfets pour chaque département une feuille de route claire qui les mobilise sur les sujets à fort enjeu pour leur territoire**

Si le préfet demeure responsable de la mise en œuvre de l'ensemble des politiques publiques conduites par le Gouvernement dans un territoire donné, le Premier ministre a souhaité donner un mandat clair pour chaque région et chaque département sur des politiques prioritaires qui demandent un investissement particulier et un engagement personnel du préfet dans leur mise en œuvre.

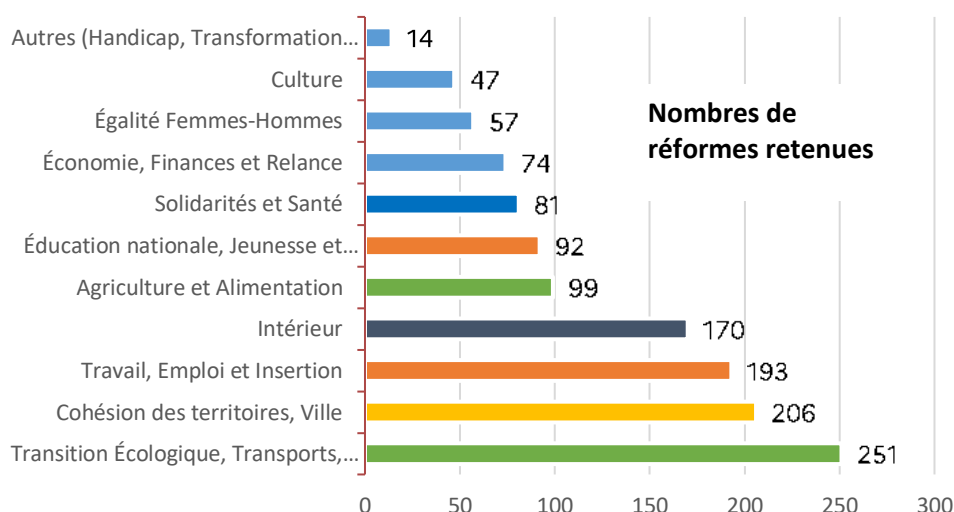
D'avril à mai 2021, les préfets ont travaillé avec l'ensemble des services déconcentrés pour identifier, parmi les 65 réformes prioritaires du Gouvernement ayant une dimension territoriale, celles qu'ils souhaitaient voir figurer dans leur feuille de route, ainsi qu'une liste de projets structurants spécifiques à leur territoire.

Les feuilles de route sont aujourd'hui validées et seront prochainement toutes signées par le Premier ministre. Attachées à un territoire et non à la personne du préfet, elles donnent un mandat clair au représentant du Gouvernement pour une durée de trois ans.

Les feuilles de route interministérielles sont toutes finalisées ou sur le point de l'être. Elles contiennent en moyenne 16 objets :

- **11 réformes prioritaires** du Gouvernement ;
- **5 projets structurants de territoire.**

Les 10 réformes les plus retenues par les préfets	Nombre d'occurrences
Déployer une offre France services dans tous les territoires	93
Déployer le dispositif « Un jeune, une solution »	84
Renforcer la lutte contre les stupéfiants	69
Lutter contre l'artificialisation des sols et contre l'étalement urbain	63
Doubler les structures de soins coordonnés	57
Lutter contre les violences faites aux femmes	57
Renforcer la sécurité du quotidien	50
Accélérer la rénovation énergétique des logements	49
Offrir un logement aux sans-abris (Logement d'Abord)	47
Pacte d'ambition pour l'insertion par l'activité économique	42



En moyenne, les préfetures ont sélectionné cinq projets structurants de territoire par feuille de route. Les projets les plus souvent mis en avant concernent : les infrastructures et la mobilité (réseau SNCF et autoroutier), la gestion du recul du trait de côte, les implantations de l'éolien, le plan montagne, la politique de l'eau, le développement économique et la gestion des flux migratoires.

Engagement # 2 : 2 500 emplois seront créés dans les services départementaux sans augmentation globale des effectifs de l'État. La dé-métropolisation sera poursuivie et amplifiée.

→ **Nous avons redéployé 5 800 agents au profit des services de l'État dans les départements en 2021**

Conformément à nos priorités et aux attentes des Français, nous avons effectivement renforcé les services de l'État dans les départements :

- **1 900 effectifs** supplémentaires dans les services de la Justice ;
- **1 400 effectifs** supplémentaires dans les services de police et les unités de gendarmerie ;
- **2 500 effectifs** dans les écoles primaires à la rentrée 2021 (dédoublage des classes en zone prioritaire et plafonnement à 24 ailleurs pour les classes de grande section de CP et de CE1).

Dans le même temps, les services publics continuent de se réorganiser pour garantir un service de proximité aux Français.



Le Nouveau réseau de proximité de la direction générale des finances publiques

Lancé en juin 2019 par la DGFIP avec l'objectif de rapprocher les services des usagers et de les accompagner dans leurs demandes, le nouveau réseau de proximité des finances publiques offre un service modernisé.

Il se traduira en 2023 par une augmentation des accueils de proximité de plus de 40 %, dans le cadre des espaces France services et de permanences en mairies, soit dans plus de 2 900 communes contre 2 000 actuellement.

Un nouveau dispositif de conseil et de gestion des collectivités locales s'appuiera notamment sur 1 300 conseillers aux décideurs locaux qui apporteront aux élus un conseil fiscal, budgétaire, financier et comptable renforcé et professionnalisé.

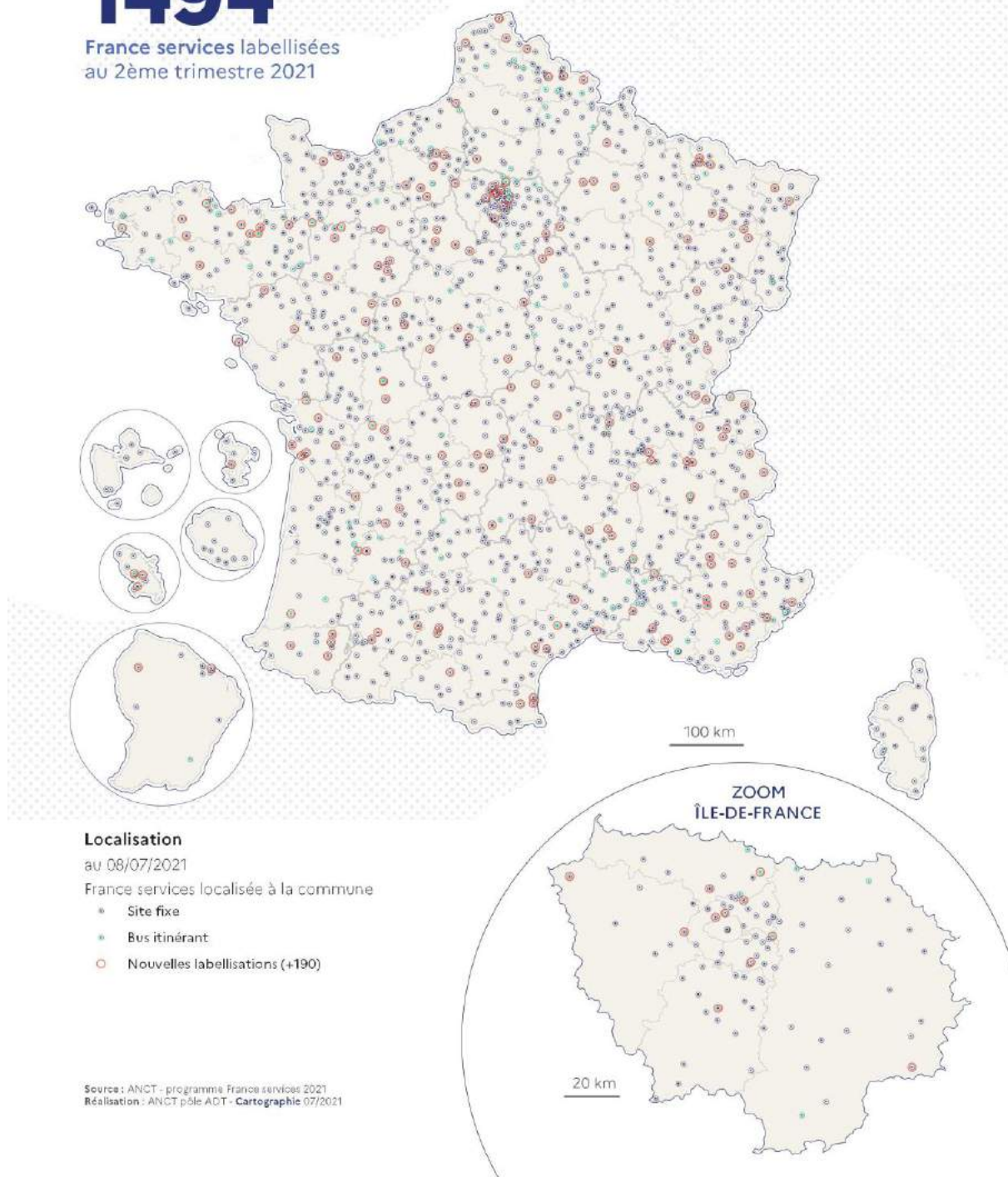
→ **Nous accélérons le déploiement de France services sur le territoire**

Le Gouvernement poursuit le déploiement des espaces France services avec pour objectif l'ouverture au moins **2 500 espaces fin 2022**. Au 1^{er} juillet, **1 494** espaces France services ont déjà été labellisés.

L'agence nationale de la cohésion des territoires s'emploie également à renforcer le déploiement de nouvelles formes d'espaces France services notamment à travers les Bus France services.

1494

France services labellisées
au 2ème trimestre 2021



→ **Nous avançons dans notre programme de « dé-métropolisation » des services d'administration centrale.**

Lors du CITEP du 15 novembre 2019, le Gouvernement s'est engagé à placer **6 000** emplois d'administration centrale en dehors des métropoles d'ici 2027 afin de participer au rééquilibrage des forces économiques et institutionnelles dans les territoires.

Aujourd'hui, cet engagement est réalisé à **41 %**.

Le ministère des Comptes publics représente à lui seul la moitié des 6 000 emplois ayant vocation à être dé-métropolisés.

La direction générale des finances publiques (DGFIP) contribuera à hauteur de 2 500 emplois dé-métropolisés

La DGFIP a engagé une démarche visant à opérer un rééquilibrage géographique de la présence des services des finances publiques sur le territoire en déplaçant des emplois des métropoles vers des communes de taille moyenne ou plus petite, dans les territoires périphériques.

Un appel à candidature a été lancé le 17 octobre 2019 : 408 collectivités présentes dans 84 départements ont présenté un dossier de candidature. L'examen des dossiers a été confié à un comité interministériel composé de personnalités externes au ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance (préfets, agence nationale de la cohésion des territoires), de représentants de l'administration (DGFIP, DGAFP, du CGEFI), auquel ont été associées les organisations syndicales de la DGFIP.

Une première liste de 50 communes a été retenue le 29 janvier 2020 et une seconde liste de 16 communes complémentaires le 16 décembre 2020. Elles ont été retenues à partir d'un classement fondé sur des critères objectifs : situation sociale et économique du territoire, en cohérence avec les politiques publiques de revitalisation des territoires et cœur de villes, attractivité, qualité des solutions immobilières proposées et conditions d'accueil des agents.

L'objectif de dé-métropolisation de 2 542 emplois des finances publiques sera atteint de manière progressive d'ici 2026, les nouveaux services seront constitués en suivant le rythme des départs naturels - des agents (départs à la retraite, mutation ou promotion) dans les services concernés des métropoles et sur la base du volontariat. La dé-métropolisation de services de la DGFIP s'appuiera sur le développement de nouvelles formes d'organisations du travail.

Engagement # 3 : Les services déconcentrés disposeront de marges de manœuvres accrues en matière financière et RH pour adapter leur organisation et leurs ressources aux besoins des territoires.

La circulaire du Premier ministre du 10 mars 2021 a pour but d'accélérer la déconcentration de la gestion budgétaire et des ressources humaines afin de renforcer la capacité d'action de l'État dans les territoires.

→ Déconcentration budgétaire

Cette circulaire modifie considérablement les modes de gestion actuellement pratiqués qui rigidifient les crédits déconcentrés. A partir de la gestion 2022, les crédits devront être notifiés dès le mois de décembre de l'année précédente et délégués à 80 % au moins avant la fin du premier trimestre. Les reports seront acquis pour les services déconcentrés. Par ailleurs les fléchages des crédits au sein d'un programme seront proscrits et ne seront pas opposables au responsable de budget opérationnel déconcentré. Ces évolutions significatives sont de nature à augmenter leurs marges de manœuvre.

→ Déconcentration RH

Déployer des politiques et obtenir des résultats tangibles nécessitent de pouvoir constituer des équipes sur le terrain qui détiennent les compétences et les expertises adaptées aux priorités du territoire. La circulaire du 10 mars met fin aux habitudes centralisatrices des ministères qui autorisaient ou validaient tous les actes managériaux déconcentrés. Ainsi, dès cet été, les préfets se voient garantir le libre choix des candidats sur les postes, la possibilité de recruter un contractuel sans une autorisation préalable. Ils sont en capacité dans chacun des services de décider des promotions et des sanctions. En prévoyant des calendriers de mobilité harmonisés et une garantie de rémunération, il sera possible dès septembre d'accroître la mobilité et les débouchés pour les agents de l'État territorial.

Pour assurer que les besoins de l'administration rencontrent les aspirations des agents et offrent de véritables perspectives à ceux qui s'engagent sur les territoires, des mesures concrètes seront prises au second semestre 2021 pour lutter contre le déficit d'attractivité de certains territoires sur la base des recommandations d'une mission inter-inspection lancée à la suite du précédent CITP.

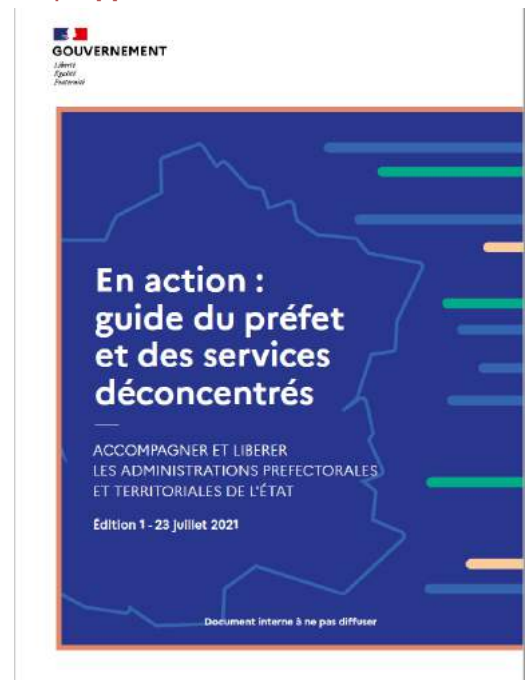
Ces transformations s'accompagnent d'un renforcement du dialogue social de proximité.

→ **Un guide pratique à destination des préfets a été conçu pour leur permettre de mieux adapter leur action aux territoires**

Ce guide s'adresse aux préfets et à l'ensemble des services déconcentrés.

Il présente et précise la nature des accompagnements que les préfets et chefs de service déconcentrés peuvent trouver auprès des administrations centrales pour mettre en œuvre les politiques publiques au plus près du terrain.

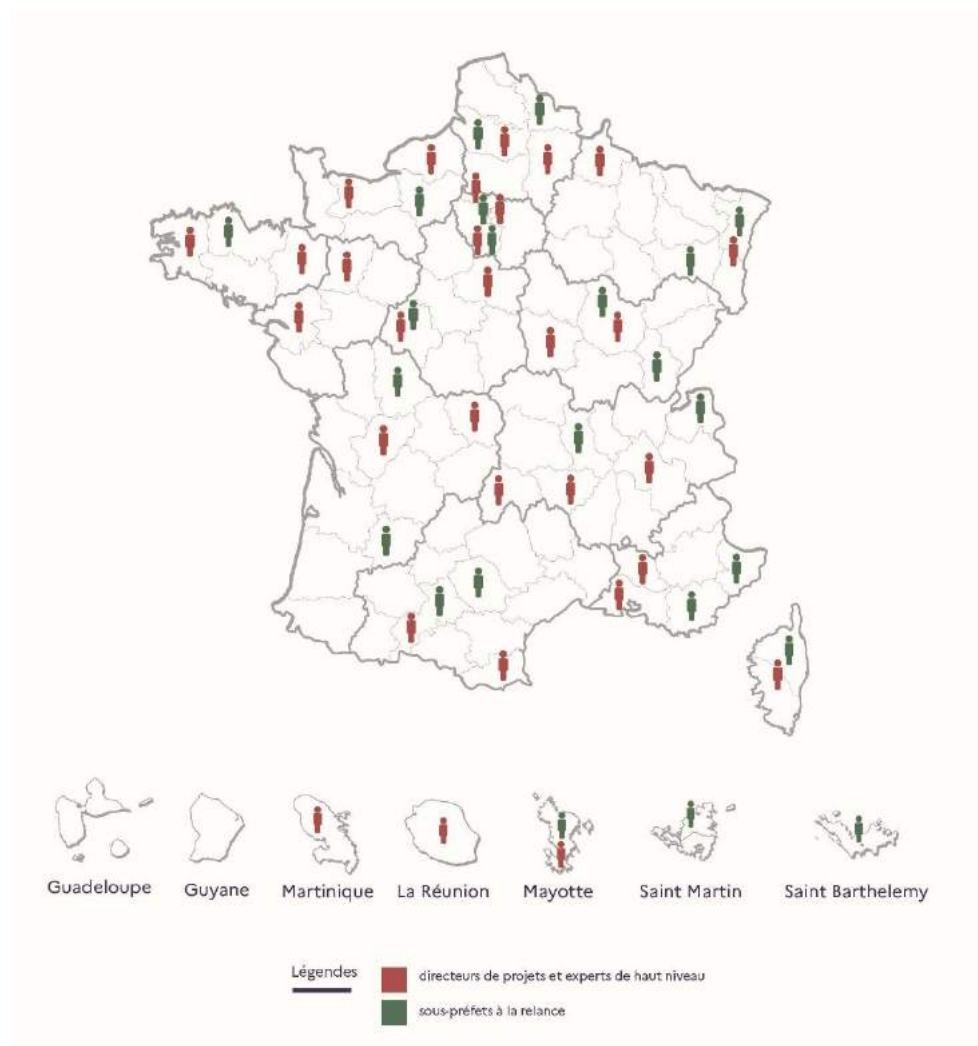
Des mises à jour seront effectuées régulièrement : actualisation des présentations des dispositifs, introduction des nouveaux programmes d'appui aux politiques publiques territoriales, actualisation des modalités de contact, etc.



Engagement # 4 : De l'expertise supplémentaire et d'ingénierie seront déployées pour porter ou accompagner les grands projets dans les territoires.

→ **Nous avons ouvert 22 postes de directeurs de projets en 2021 pour renforcer les préfets dans le pilotage des projets territoriaux structurants**

Afin de donner aux préfets les moyens de mettre en œuvre leur feuille de route dès 2021, le Gouvernement a ouvert **22 postes de directeurs de projets/experts de haut niveau**, qui s'ajoutent aux **30 sous-préfets supplémentaires affectés en septembre 2021** auprès des préfets pour conduire le déploiement de France Relance.



→ **Nous avons développé les moyens d'ingénierie mis à disposition des préfets et des collectivités territoriales**

Une enveloppe de 20 millions d'euros a été mise à disposition en 2021 pour apporter une offre intégrée de soutien en ingénierie aux territoires, mise en œuvre par l'agence nationale de cohésion des territoires. Elle permet le co-financement d'études et de chefs de projets et des subventions directes aux collectivités. Plus de 500 accompagnements sur-mesure ont été mis en œuvre au cours de l'année 2021.

→ **Nous avons structuré une réserve opérationnelle territoriale**

Il s'agit de donner la possibilité aux préfets de faire appel à des fonctionnaires des administrations centrales et des corps d'inspection pour les appuyer dans la gestion de dossiers complexes dans le cadre de missions courtes.

Une première mission va par exemple être lancée à la rentrée pour appuyer la préfecture de la Somme dans la reconversion du site industriel de Whirlpool (gestion des risques sanitaires et environnementaux, accompagnement juridique, vision économique stratégique de long terme).

Renforcer la transparence et l'efficacité de l'action publique

Engagement # 5 : Le baromètre des résultats de l'action publique sera mis à jour tous les trimestres et sera étendu à 40 réformes d'ici juillet 2021. Dès avril, le baromètre sera enrichi de 11 réformes prioritaires.

→ Nous publions aujourd'hui les résultats de sept nouvelles politiques prioritaires, soit un total de 43 publiées dans le baromètre

Le baromètre des résultats de l'action publique a été enrichi, depuis sa première publication en janvier 2021, de 18 nouvelles politiques et 740 000 Français l'ont déjà consulté.

En juillet 2021, sept nouvelles politiques prioritaires sont ajoutées :

- Renforcer les compétences de la nation (« plan d'investissement dans les compétences ») ;
- Garantir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ;
- Plan de soutien aux petites lignes ferroviaires ;
- Simplifier l'accès à l'aide juridictionnelle ;
- Accompagner les aidants ;
- Mettre en place un état civil numérique pour les Français de l'étranger ;
- Apprendre à nager et à circuler à vélo en toute sécurité.

De nouveaux indicateurs viennent également compléter les réformes déjà présentes, comme le nombre de bornes de recharge pour véhicules électriques déployées dans le cadre de la réforme prioritaire sur le verdissement du parc automobile.



Copie d'écran du baromètre des résultats de l'action publique

→ **Nous publions toutes les données en « open data » pour alimenter le débat public sur les résultats de l'action publique**

L'objectif du baromètre des résultats de l'action publique est de nourrir les discussions entre les acteurs locaux sur la mise en œuvre des politiques publiques, afin d'améliorer leur impact et de lever les freins qui seraient rencontrés.

Il s'agit aussi plus largement de donner l'accès à ces données sur data.gouv.fr afin d'alimenter le débat public. En se saisissant de ces informations et en les analysant, la presse et les *groupes de réflexion* donnent corps à cette transparence voulue par le Gouvernement qui recrée les conditions d'une nouvelle forme de mobilisation démocratique.

Engagement # 6 : Une politique publique de la donnée ambitieuse sera mise en œuvre par tous les ministères pour mieux exploiter, ouvrir, partager et valoriser les données publiques au bénéfice de la transparence et de l'efficacité de l'action publique.

La circulaire du Premier ministre du 27 avril 2021 sur la politique de la donnée, des algorithmes et des codes sources, qui s'appuie sur les préconisations du rapport du député Eric Bothorel remis le 23 décembre 2020, a réaffirmé l'ambition du Gouvernement de mener cette politique de la donnée ambitieuse et a présenté les jalons concrets de mise en œuvre.

Le Premier ministre, à cette occasion, a demandé à l'ensemble du Gouvernement de faire de la politique de la donnée une de ses priorités dans ses relations avec tous ses partenaires, notamment les collectivités territoriales, les acteurs privés et la société civile.

La gouvernance ministérielle et interministérielle en matière de données a été refondée avec la désignation au sein de chaque ministère d'un administrateur ministériel des données, des algorithmes et des codes sources. Un plan d'actions dédié à l'animation et la promotion interministérielle du logiciel libre et des communs numériques sera lancé.

Chaque ministère a, en outre, élaboré une feuille de route présentant sa stratégie en matière de données, d'algorithmes et de codes sources. Ces feuilles de route seront rendues publiques mi-septembre.

Le portail interministériel data.gouv.fr a fait l'objet d'une refonte graphique d'ampleur afin de proposer une meilleure expérience utilisateur. Un processus d'amélioration continue sera mis en place afin d'adapter le portail aux attentes des producteurs et ré-utilisateurs de données.

➔ **Nous publions aujourd'hui le site de suivi de l'ouverture des bases de données, interfaces de programmation applicatives (API) et code sources qui ont été annoncés sur ouverture.data.gouv.fr**

Au 19 juillet 2021, 27 ouvertures de bases de données, codes sources et d'interfaces de programmation sur les 74 annoncées ont été réalisées, dont notamment :

- La carte scolaire des collèges décidée par les départements et communiquée aux académies ;
- Les données des prix des contrôles techniques ;
- Les données relatives à l'agriculture biologique à la maille communale ;
- Les listes des centres de formation d'apprentis ;
- La base de données des fichiers fonciers MAJIC pour les personnes morales ;
- L'API « Annuaire de l'éducation » : établissements publics et privés ouverts situés en France (premier degré, second degré, établissements administratifs).

De même, le code source de FranceConnect sera prochainement ouvert par le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques.

+ de 25 millions
de visites

+ de 200
réutilisations relatives à
l'épidémie de la Covid-19

+ de 37 000
jeux de données ouverts

➔ **Dans le cadre du plan France Relance, 69 projets autour du pilotage public par la donnée, de l'échange de données entre administrations, de l'exploitation de données ou de l'ouverture des données ont déjà été financés pour 14,4 millions d'euros octroyés.**

L'observatoire du covoiturage :

L'observatoire du covoiturage permet de suivre l'évolution des pratiques de covoiturage, et d'évaluer l'impact des mesures prises afin d'adapter de façon agile les politiques publiques relatives au covoiturage.

Dans le cadre de France Relance, il bénéficie d'un financement de 200 000 euros par le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques afin d'améliorer le tableau de bord du plan national du covoiturage et de permettre aux collectivités et entreprises de mieux piloter leurs stratégies en termes de mobilités durables et en particulier leurs politiques de covoiturage. En outre, le projet s'attachera à réaliser une plate-forme de visualisation et valorisation de ces données, notamment à l'aide d'outils cartographiques d'aide à la décision quant à la promotion du covoiturage.

Intervention d'urgence :

Le projet « intervention d'urgence » a pour objectif d'améliorer l'efficacité de l'action de la gendarmerie concernant les interventions d'urgence en optimisant le positionnement des patrouilles, répondant mieux aux sollicitations des usagers et des services partenaires et analysant plus efficacement les données liées aux incidents en intervention et adapter les processus en conséquence.

Le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques finance le projet intervention d'urgence à hauteur de 691 125 euros dans le cadre de France Relance, pour automatiser les échanges de données, industrialiser la production d'indicateur de suivi et in fine recentrer le travail des gendarmes sur leur cœur de métier.

Structurer la participation citoyenne pour répondre aux aspirations de nos concitoyens et leur permettre d'être davantage associés à la décision publique

« La France c'est en effet celle des citoyens qui aspirent de plus en plus à participer à la chose publique sous des formes nouvelles. Et nous devons en tenir compte. Comme le président de la République l'a fait avec la convention citoyenne sur le climat. Comme nous allons le faire à l'avenir en transformant le CESE en conseil de la participation citoyenne. Et il nous appartiendra ensemble de trouver les modalités de conciliation entre démocratie directe et démocratie représentative, à laquelle je reste fondamentalement attaché. »

Jean Castex, déclaration de politique générale du 15 juillet 2020

Depuis juillet 2020, Marc Fesneau, ministre chargé des Relations avec le Parlement et de la Participation citoyenne, est spécifiquement chargé de veiller au développement de la participation citoyenne aux politiques et décisions publiques sous ses différentes formes. Il a autorité sur le Centre interministériel de la participation citoyenne créé par le CITP du 20 juin 2019 au sein de la DITP.



**Vous souhaitez donner
votre avis sur les façons
de concilier qualité
de vie et respect de
l'environnement ?**

**Contribuez à la
consultation publique !**



Afin de garantir la qualité et la cohérence des exercices participatifs :

- Ce ministère doit être systématiquement consulté par les administrations en amont d'une démarche participative ;
- Chaque démarche doit être conforme à un cadre garantissant la sincérité, la transparence et la rigueur des démarches engagées ;
- Les ministères s'engagent sur le « devoir de suite » qui permet aux citoyens qui ont participé d'être associés au suivi des suites données à la consultation ;
- Une plate-forme ouverte au public présentera l'ensemble des actions menées par l'État dans ce domaine ;
- Chaque ministère désigne un référent qui sera l'interlocuteur du CIPC et qui sera chargé de promouvoir et coordonner les exercices de participation citoyenne conformément au cadre défini ;
- Un marché interministériel sera accessible en octobre 2021 pour les prestations associées aux consultations dans leurs différentes formes.

Faciliter la vie des usagers

Engagement # 7 : 10 démarches et 100 formulaires administratifs seront simplifiés significativement avec un impact mesurable en janvier 2022.

→ **Nos travaux sur les 10 démarches sur lesquelles nous nous sommes engagés se poursuivent**

La simplification de 10 démarches emblématiques pour améliorer le quotidien des Français se poursuit. Des expérimentations ou des missions ont été lancées pour certaines d'entre elles devant produire, une fois les obstacles identifiés, et levés des effets concrets d'ici janvier 2022.

Action	Statut
Réduire d'un tiers le délai de traitement des demandes de liquidation des pensions de retraite	
Réduire pour les Français de l'étranger le délai d'obtention d'un acte d'état civil de 10 jours à 5 jours en moyenne	
Numériser complètement la procédure de dépôt et de traitement des demandes de permis de construire et autres autorisations d'urbanisme dans les communes de plus de 3 500 habitants	

Action	Statut
Rassembler sur un portail unique les formalités pour les entreprises aujourd'hui éclatées sur 1 000 centres sur le territoire (chambres consulaires, Urssaf, SIE, greffes des tribunaux de commerce) et 4 sites Internet	
Créer la possibilité via FranceConnect d'introduire sa demande de procuration en ligne depuis son smartphone ou son ordinateur avec un délai de traitement accéléré (dispositif « Maprocuration »)	
En cas de non-versement d'une pension alimentaire, le parent concerné sera bénéficiaire d'un versement automatique par la CAF sans avoir à entamer de nouvelle procédure	
Ouvrir un numéro unique qui oriente les personnes en situation de handicap vers l'ensemble des services de proximité concernant les soins, la scolarisation, le transport et l'appui médico-social (dispositif « Communautés 360 »)	
Traiter les demandes MaPrimeRénov' dans un délai inférieur à 15 jours ouvrés et verser l'aide dans un délai inférieur à 15 jours après validation de la demande	
Numériser la procédure de demande de bourses pour les collégiens et les étudiants et permettre la reconduction tacite sans transmission de nouveaux justificatifs	
Réduire à 5 jours les délais de traitement des demandes d'aide juridictionnelle	



Lancement du programme « Démat.ADS/ Permis de construire en ligne »

Le dépôt et l'instruction en ligne des demandes d'autorisation d'urbanisme (permis de construire, déclaration préalable...) plutôt qu'en quatre exemplaires papier constituent une simplification majeure qui aboutit à faciliter les démarches des individus,

améliorer les conditions de travail des agents et encourager le secteur économique de la construction.

L'État, avec l'ensemble des représentants des acteurs de l'instruction, au premier rang desquels, l'Assemblée des communautés de France et l'Association des maires de France, a lancé le programme « Démat.ADS : Permis de construire en ligne » qui vise à numériser l'application du droit des sols. Le programme coordonne l'ensemble des acteurs, prépare les échéances réglementaires du 1^{er} janvier 2022 et met en œuvre les dispositifs numériques afin d'obtenir les bénéfices attendus de la dématérialisation, non seulement pour les particuliers et les professionnels mais aussi pour l'ensemble des administrations concernées.

Ce programme, porté par le ministère de la Transition écologique, a bénéficié du Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP) et les collectivités territoriales peuvent depuis mai demander un financement

→ 85 % des 250 démarches administratives les plus utilisées par les Français sont dorénavant réalisables en ligne

85 % des démarches suivies dans l'observatoire de la qualité des démarches en ligne (observatoire.numerique.gouv.fr) sont réalisables en ligne, soit une progression de **18 points** par rapport à mai 2019.

Le dispositif permettant de recueillir l'avis des usagers sur ces démarches (en cliquant sur le bouton « Je donne mon avis ») est aujourd'hui présent sur **81 %** d'entre elles.

La part de démarches en ligne réputées de qualité (avec un indice de satisfaction supérieur à 7 sur 10) est **de 66 % en juillet 2021**.

Le nombre des démarches optimisées pour mobile est en augmentation, à **79 %**.

69 % des démarches dématérialisées sont raccordés à FranceConnect.

15 % des démarches de l'observatoire ont un taux de conformité supérieur à **75%** au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).

→ Développer les outils permettant de simplifier les relations entre l'État et les associations

Les associations tiennent une place importante dans notre vie publique et dans notre vie quotidienne. Elles constituent une catégorie d'usagers des administrations publiques au bénéfice desquelles nous devons également engager la simplification des démarches administratives.

Les associations se plaignent légitimement du nombre important des guichets auxquels elles doivent s'adresser pour obtenir des subventions selon des modalités qui varient d'un ministère à l'autre.

Il n'est pas possible par ailleurs pour l'État de suivre efficacement ses relations avec les associations et d'avoir une vision consolidée des différentes subventions qu'il leur verse *via* les administrations centrales, les services déconcentrés et les opérateurs de l'État.

Le Gouvernement a décidé de :

- Développer un outil numérique permettant de renforcer la capacité de l'État à suivre les subventions versées aux associations. Cette mission est confiée au Ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports (Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative) et au Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques (la direction interministérielle du numérique) qui associeront les départements à leurs travaux ;
- Simplifier la demande de subvention des associations, en allant vers le modèle d'un guichet unique.

Engagement # 8 : Un accès téléphonique sans facturation sera garanti pour tous les services publics. Tous les sites Internet publics afficheront un numéro de téléphone. Les réseaux s'engagent à converger vers un taux de décroché de 85%.

Au 30 juin 2021 :

- **76 %** des principaux réseaux de service public en contact avec les usagers affichent un numéro de téléphone sur leur site Internet ;
- **43 %** des réseaux mesurent le taux de décroché ;
- **16 %** de ces réseaux ont un résultat supérieur ou égal à 85%, étant précisé que la crise sanitaire a mis à l'épreuve ce canal qui a été particulièrement sollicité ;
- **Tous les services publics ont** mis fin à la surfacturation des appels téléphoniques.



Une étude réalisée à la demande de la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques et de la secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées a montré que les services publics n'offraient pas systématiquement de solution pour l'accessibilité du canal téléphonique aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques. En conséquence, une mission sera lancée pour préfigurer la mise en œuvre d'une solution universelle d'accessibilité téléphonique pour l'ensemble des acteurs assujettis aux obligations.

Engagement # 9 : Le partage d'informations entre administrations sera accéléré pour simplifier les démarches en ligne et éviter de demander de nombreuses fois la même chose aux Français.

→ **Nous déployons FranceConnect de manière volontariste**

Avec six mois d'avance, FranceConnect a dépassé les 26 millions d'utilisateurs, au-delà de l'objectif de 25 millions à fin 2021, grâce au recours massif au service pour simplifier l'accès à #MonCompteFormation et à l'attestation de vaccination Covid-19 fournie par l'Assurance Maladie.



2 millions

de nouveaux utilisateurs
ont rejoint FranceConnect en juin

69 %

**des démarches les plus
souvent réalisées**
ont intégré FranceConnect

→ Nous avançons sur les simplifications et le déploiement des API

Un nouvel outil pour suivre trimestriellement l'ouverture des données, API et codes sources est mis en ligne à l'occasion du CITP et accessible sur ouverture.data.gouv.fr :

- **110 collectivités sont raccordées** au **calcul automatique du tarif de la carte de transport** grâce aux informations du revenu fiscal de référence, du quotient familial et du statut étudiant et boursier ;
- Un travail d'identification de **cinq collectivités pilote** est en cours pour **simplifier la demande de carte de stationnement résidentiel** avec la récupération automatique des informations du certificat d'immatriculation ;
- **La simplification de la demande d'aide juridictionnelle** grâce aux informations du revenu fiscal de référence est expérimentée dans les juridictions de Rennes et de Lorient et sera progressivement étendue ;
- **803 collectivités utilisent d'ores et déjà FranceConnect** pour simplifier la connexion de leurs administrés à leur portail en ligne.

Faire davantage confiance aux agents publics

Engagement # 10 : Accroître les marges de manœuvre et la responsabilité des gestionnaires publics grâce à une réforme de l'organisation financière, une transformation de la chaîne comptable, un contrôle unifié des ordonnateurs et des comptables.

→ Une expérimentation est lancée dans cinq ministères sur le rapprochement des fonctions de directeur financier ministériel et de contrôleur budgétaire

Une expérimentation est conduite dans cinq ministères :

- Le ministère des Armées ;
- Le ministère de l'Intérieur ;
- Le ministère de la Transition écologique ;
- Le ministère de la Justice ;
- Le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation

Chaque expérimentation s'appuie sur un protocole entre le ministère concerné et le ministère délégué chargé des Comptes publics.

→ Le contrôle interne sera renforcé en favorisant une approche proportionnée aux risques

Mandat a été donné à la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques de faire évoluer le comité d'harmonisation de l'audit interne de l'État qu'elle préside vers un comité de l'audit et du contrôle interne de l'État. Son mandat sera notamment étendu par décret à l'harmonisation des méthodes et pratiques du contrôle interne et de la maîtrise des risques.

Il permettra ainsi d'assurer une meilleure structuration de la fonction risque de l'État, en lien avec les directions en charge des fonctions transversales. Cette démarche permettra d'instaurer une culture de la confiance et de faciliter la délégation des décisions aux acteurs de terrain. Le développement de la démarche de contrôle interne permettra ainsi de conserver un bon niveau de maîtrise des risques en substituant aux contrôles *a priori* des systèmes de contrôle et d'audit internes efficaces permettant de concilier maîtrise des risques, réactivité et proximité.

→ **La réforme du régime des responsabilités des ordonnateurs et des comptables se poursuit**

Mandat a été donné au ministre délégué chargé des Comptes publics pour engager une consultation du Conseil d'État et de la Cour des Comptes afin de faire évoluer le régime de la responsabilité personnelle et pécuniaire des comptables publics vers un régime unifié de responsabilité des ordonnateurs et des comptables. Les travaux se poursuivent et aboutiront en 2022.

Engagement # 11: 100% des agents dont les fonctions sont télétravaillables seront dotés d'un poste de travail portable avec les outils de travail à distance nécessaires en 2021 et un accord avec les syndicats représentatifs de la fonction publique sera recherché d'ici l'été.

→ **Un accord a été signé à l'unanimité entre la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, les organisations syndicales et les employeurs publics des trois versants**

A l'issue de la négociation lancée en mars 2021, la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, les organisations syndicales et les employeurs publics représentant les trois versants de la fonction publique ont signé à l'unanimité le 13 juillet 2021 un accord-cadre relatif à la mise en œuvre du télétravail dans les trois versants de la fonction publique.



Signature de l'accord cadre relatif au télétravail dans la fonction publique avec les organisations syndicales et les représentants des employeurs publics – 13 juillet 2021 - Gezelin Grée

Cet accord permet de définir les nouvelles règles applicables au télétravail dans toute la fonction publique et constitue le cadre dans lequel devra s'inscrire le dialogue social à tous les niveaux. Il servira désormais de point d'appui à la négociation de proximité

en considérant le télétravail comme un mode d'organisation parmi d'autres dans le cadre de l'accomplissement des missions de service public.

Il comprend des avancées majeures avec la consécration d'un véritable droit à la déconnexion, la possibilité, pour un proche aidant, avec l'accord de l'employeur, de télétravailler plus de trois jours par semaine, et pour une femme enceinte de le faire sans accord préalable du médecin du travail.

Il comprend également des dispositions en matière de formation, de management, de santé au travail, d'accompagnement professionnel de l'ensemble du collectif de travail, de protection des données, de tiers-lieu, qui concourent à l'établissement d'une culture de confiance managériale dans la fonction publique.

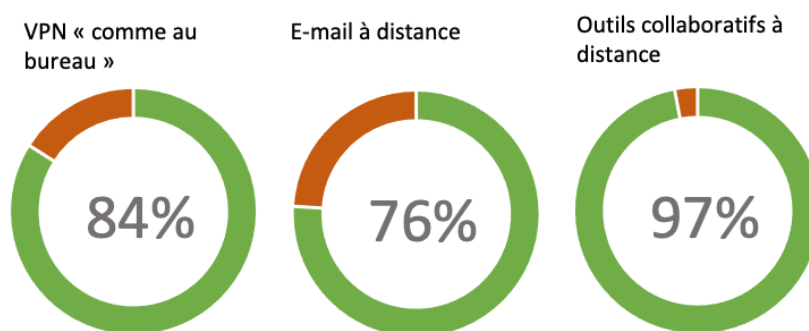
Pour la fonction publique de l'État et la fonction publique hospitalière, l'accord prévoit l'indemnisation forfaitaire des frais à hauteur de 220 euros annuel maximum.

Tous les employeurs publics devront engager des négociations d'ici le 31 décembre 2021 sur le télétravail dans le cadre fixé par l'accord qui constitue le socle commun minimal pour toutes les administrations publiques.

→ **85 % des agents dont les fonctions sont considérées comme télétravaillables sont équipés « comme au bureau » au 1^{er} juillet 2021 (+18 points par rapport au 1^{er} février 2021)**

Ce taux d'équipement des agents était de **22 %** au 1^{er} mars 2020, avant le premier confinement sanitaire. **97 %** des agents ont maintenant accès à des outils collaboratifs à distance soit une augmentation de 13 points par rapport au 1^{er} février 2021 (le taux était de 15% au 1^{er} mars 2020).

Pour les 404 217 agents aux fonctions télétravaillables :



78%

des agents

estiment que leur environnement de travail numérique leur permet de travailler à distance *

(10 points de plus qu'en décembre 2020*)

35 %

des agents

considèrent même que leur travail peut être réalisé totalement à distance*

* baromètre numérique de l'agent

Engagement #12 : La prise de décision sera plus rapide, plus fluide et plus efficace grâce à une « administration » zéro papier ».

En parallèle de la numérisation des démarches administratives au bénéfice des usagers, le Gouvernement souhaite accélérer la numérisation des processus internes à l'administration.

La numérisation d'une démarche améliore la relation entre l'agent public et l'utilisateur notamment grâce à une décision plus fluide et immédiate.



Ministère de la Culture : augmenter l'accès des usagers aux démarches Culture et permettre aux agents de moderniser leur environnement de travail

La réingénierie profonde des processus des demandes d'aides des usagers et l'observation des modalités d'instructions des agents ont permis une simplification de la gestion administrative. Cette simplification a permis aussi d'accélérer le déploiement de la dématérialisation de bout en bout : du dépôt des dossiers par les usagers en passant par l'instruction par les agents. Un gain sans précédent sur la modernisation de l'environnement de travail.

Cette optimisation permet de redéployer 39 ETP au sein des DRAC sur des missions d'accompagnement des porteurs de projets, des visites terrain (monuments historiques, travaux, troupes artistiques, etc.) et de l'évaluation des politiques publiques.

Il reste encore de nombreux processus internes qui reposent encore trop sur des formats papiers.

Le temps de l'agent public doit être consacré avant tout aux solutions à apporter aux usagers qu'il sert plutôt qu'aux processus et aux parapheurs, sur les tâches à plus forte valeur ajoutée pour les Français.

Au-delà de la promotion d'une culture de confiance et de délégation réduisant les contrôles hiérarchiques et les circuits de décision complexes, il demeure nécessaire **de promouvoir des outils de coopération et d'échanges entre acteurs qui soient efficaces, frugaux et écoresponsables.**

A cet effet, la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a créé au sein de la DITP un **accélérateur zéro papier** :

- un guide méthodologique et sur les solutions adaptées a été construit par la DITP et la DINUM ;
- trois expérimentations sont conduites avec l'appui de l'accélérateur de la DITP : direction générale des entreprises, préfecture de la région Ile-de-France, préfecture du Val-de-Marne.

A l'issue des expérimentations, des fonds seront mis à la disposition des administrations volontaires dans le cadre de France Relance.



02

**TRANSFORMER L'ACTION
PUBLIQUE**

**JUSQU'AU DERNIER
KILOMETRE**

Dans le cadre du 6^e comité interministériel de la transformation publique (CITP), le Premier ministre a souhaité approfondir la mise en œuvre des engagements pris au CITP du 5 février dernier en tenant compte des orientations fixées par le président de la République dans son allocution du 8 avril 2021. Sept nouveaux engagements ont été pris à cette occasion avec deux objectifs clairs : rebâtir l'action publique à partir des territoires et intensifier l'efficacité des services publics.

Rebâtir l'action publique à partir des territoires

Dans son discours du 8 avril 2021, le président de la République a appelé à remettre des fonctionnaires, remettre de l'action publique au contact des citoyens, dans ces territoires qui ont besoin du service, de l'accès, du contact physique.

Il a, dans ce cadre, rappelé également à retrouver la culture de l'efficacité et de la responsabilité : donner des objectifs clairs, offrir un cadre pluriannuel, donner les moyens aux dépositaires de l'action publique et les marges de manœuvre nécessaires à leur mise en œuvre ; évaluer les résultats. C'est sur ces fondements que le Gouvernement s'engage pour rebâtir l'action publique à partir des territoires.

Engagement # 1

Il est mis fin à la baisse systématique des effectifs des services départementaux de l'administration territoriale de l'État.

Depuis 2009, les services départementaux de l'administration territoriale de l'État ont perdu 40 % de leurs effectifs. Afin de réarmer durablement les territoires pour accompagner la mise en œuvre des politiques publiques jusqu'au dernier kilomètre, le Gouvernement entend mettre fin à la baisse continue des effectifs en actant l'arrêt des baisses d'effectifs dans les départements.

Engagement # 2

La priorité sera donnée à la mise en œuvre de la réforme de l'organisation territoriale de l'État en accélérant la convergence des systèmes d'information et des pratiques RH.

L'administration territoriale de l'État a connu depuis 2009 plusieurs réformes de structures, sans nécessairement différencier en fonction des situations locales, des priorités et des enjeux de chaque territoire.

La réforme ambitieuse dite « organisation territoriale de l'État » a organisé les services en fonction des priorités gouvernementales et permis de mutualiser les fonctions support pour gagner des effectifs opérationnels au niveau départemental.

La priorité doit dorénavant être donnée à la mise en œuvre opérationnelle de cette réforme. Les préfets pourront ainsi se concentrer sur l'amélioration des processus et des organisations internes pour un meilleur service rendu.

Les travaux vont s'intensifier pour mettre en œuvre en pratique les mesures de convergence concernant les mobilités, les rémunérations, l'action sociale, la médecine de prévention, la filière numérique. Cette convergence devra notamment se matérialiser par des systèmes d'information RH unifiés.

Est également à l'étude la mise en place d'un socle informatique commun à l'administration territoriale de l'État, pour permettre une mise à niveau des infrastructures et le déploiement d'une messagerie commune pour les services déconcentrés.

Engagement # 3

La moitié du ré-abondement de 80 M€ prévu en PLF 2022 du FTAP sera consacrée au renforcement de l'efficacité de l'État de proximité.

Le renforcement de l'efficacité des services déconcentrés et la mise en œuvre opérationnelle des réformes seront accompagnés par des moyens dédiés grâce au Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP), placé sous la responsabilité de la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques.

34 millions d'euros avaient déjà été consacrés à l'accompagnement de l'organisation territoriale de l'État. Une enveloppe de 8 millions d'euros a par ailleurs été décidée par la ministre pour financer les laboratoires d'innovation territoriaux de l'État en encourageant leur rapprochement avec les collectivités locales.

40 millions d'euros supplémentaires seront attribués au FTAP (ré-abondé à hauteur de 80 millions d'euros en PLF 2022) pour financer, avec l'appui de la direction interministérielle de la transformation publique les projets de convergence et les projets d'amélioration de la qualité de service.



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

Liberté
Égalité
Fraternité

Académie de Versailles : transformer les pratiques de gestion RH pour augmenter la satisfaction usagers

A partir d'une démarche participative (impliquant enseignants, chefs d'établissements, agents des services académiques, etc.), une simplification administrative de certains processus RH a permis de gagner en performance (délais et qualité) et dégager les ressources pour s'occuper des missions à plus forte valeur ajoutée auprès des usagers. Dès 5 mois d'intervention, 10 ETP (50 en cible) ont été redéployés sur des missions d'accompagnement RH.

Un portail de dématérialisation des demandes de mobilité des enseignants a été mis en place permettant une instruction facilitée entre services et une attention particulière à l'accueil proposé aux nouveaux entrants, dans le métier ou issus de la mobilité.

Engagement # 4

Les préfets pourront redéployer en 2022 jusqu'à 3% des effectifs en fonction des priorités territoriales.

Les préfets disposent aujourd'hui de peu de marges de manœuvre pour affecter les ressources aux priorités locales, en raison des cloisonnements administratifs et budgétaires.

L'approche proposée vise à davantage **responsabiliser** les autorités déconcentrées sur l'emploi et l'optimisation de leurs ressources, dans la limite des autorisations parlementaires.

Elle fait le **pari de la confiance dans les choix de mise en œuvre du préfet de département et dans le jugement de cohérence du préfet de région pour la bonne utilisation des moyens** en lui permettant d'ajuster à la marge les emplois.

Le préfet de région pourra accorder le déplacement de l'agent et de son support budgétaire d'un ministère et d'un programme vers un autre, dans le respect des règles RH et du dialogue social et sous réserve que les conditions suivantes soient simultanément remplies :

- le mouvement se fait au sein de la région ;
- le mouvement se fait entre ministères du périmètre dit « ATE » ;
- les mouvements sont limités à 3 % du plafond global d'emploi du périmètre.

Ces mouvements seront consolidés en fin d'année et en vue du PLF suivant.

Engagement # 5

L'évaluation sur la base des résultats sera généralisée. Une partie de la rémunération des préfets sera déterminée en s'appuyant sur l'évaluation interministérielle des feuilles de route. Les directeurs régionaux verront leur rémunération variable proposée par les préfets de région.

Le Gouvernement a renforcé le mandat des préfets dans l'animation et le pilotage des services déconcentrés, notamment pour la mise en œuvre des réformes prioritaires et des feuilles de route.

Une partie de leur rémunération dépendra des résultats obtenus dans la mise en œuvre des objectifs de politiques publiques et des projets structurants fixés par le Premier ministre dans les feuilles de route interministérielles.

Cette nouvelle approche doit s'appliquer à tous les chefs de services déconcentrés de l'État.

Aujourd'hui, les préfets évaluent les directeurs départementaux et décident de leur rémunération variable sur la base de l'appréciation des résultats. En revanche, les primes des directeurs régionaux sont arrêtées par les administrations centrales.

A compter de l'année 2022, les objectifs des directeurs régionaux, l'évaluation des résultats et leur rémunération variable seront proposés par les préfets de région et approuvés par le comité des rémunérations des ministères concernés.

Améliorer l'efficacité des services publics

Le 8 avril dernier, le président de la République a appelé les cadres dirigeants de l'État à promouvoir une « *culture de guichet* » mais aussi une « *culture de l'efficacité* ». Le Gouvernement a choisi d'intensifier ses efforts pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces.

Engagement # 6

Une administration plus proactive sera encouragée grâce au numérique et au partage des informations entre services publics.

L'administration proactive, c'est l'inversion de la logique administrative habituelle bien connue des Français: **plutôt qu'attendre l'usager au guichet, l'administration peut, à partir des informations dont elle dispose, anticiper ses besoins et ses obligations.** Ainsi, l'administration peut lui rappeler les échéances à venir, lui notifier des droits dont il pourrait se prévaloir et lui indiquer les moyens pour les faire valoir, voire un jour lui accorder ses droits sans attendre sa demande.

Le projet « administration proactive » porté par le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques offre un cadre pour développer différentes formes de proactivité afin de lutter contre les non-recours et simplifier l'accès aux démarches administratives. Il comporte plusieurs volets :

- Techniques, avec les échanges de données entre administrations et développements dédiés;
- Juridiques, notamment pour traiter le consentement en lien avec le projet de loi 3DS en cours d'examen par le Parlement;
- Opérationnels, avec l'information proactive du citoyen.

Il s'agit d'un enjeu de simplification et d'efficacité au bénéfice des usagers comme des agents. Il s'agit également à l'avenir d'intégrer cette approche dès la conception des nouveaux services ou prestations.

Liste des premières démarches expérimentées :

Déclaration automatique de revenus

Depuis 2020, le Gouvernement a simplifié la déclaration de revenus grâce à un nouveau dispositif : la déclaration automatique de revenus. Elle permet de dispenser certains foyers fiscaux du dépôt de leur déclaration dès lors que l'administration dispose de toutes les informations nécessaires à la taxation des revenus. En 2020, 11 millions d'utilisateurs ont plébiscité cette avancée en profitant de la déclaration automatique.

1 000 premiers jours

Aujourd'hui, de nombreux parents ignorent les dispositifs d'accompagnement entre le 4^e mois de grossesse et les deux ans de l'enfant, comme les rendez-vous à planifier et les démarches à engager auprès d'organismes publics. Demain, l'application « 1 000 premiers jours » mettra à disposition des jeunes parents un parcours lisible et complet qui leur rappellera automatiquement ces droits et échéances en se fondant sur la date de naissance de l'enfant.

Engagement # 7

Le programme Services Publics + sera pleinement déployé d'ici la fin de l'année pour améliorer l'efficacité des services publics en continu.

Lancé en janvier 2021 par la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, le programme Services Publics + est un programme d'amélioration continue qui invite les administrations publiques à prendre des engagements de qualité de service communs à l'ensemble des services publics. Ces engagements sont progressivement affichés dans tous les sites d'accueil du public.

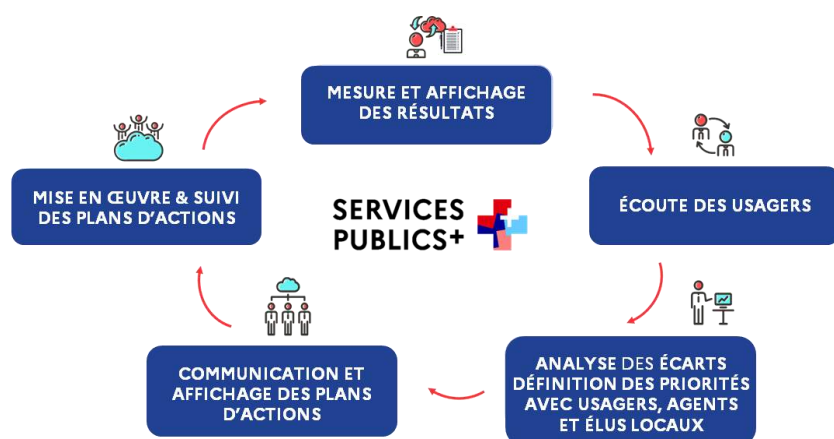
Services Publics + est aussi une plate-forme qui permet aux Français de prendre connaissance des résultats des services publics, conformément à l'engagement pris par le président de la République d'en assurer la transparence.

Cette plate-forme permet aussi à chaque Français de contribuer concrètement à l'amélioration des services publics et à la simplification des démarches administratives en partageant leur expérience avec les administrations.



« La réforme de l'État efficace, c'est d'abord la réforme de l'efficacité des services publics du quotidien des Français.[...] Au cœur de ce programme, la prise en compte de la voix des Français : faire des retours d'expérience et des avis des particuliers, des entreprises, des élus mais aussi des agents publics, la clé de qualité de nos services publics. »
Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, Paris, le jeudi 28 janvier 2021

Après avoir déployé les engagements de service publics, la transparence sur les résultats et l'écoute des usagers conformément aux décisions prises par le CITP, le Gouvernement entend mettre en œuvre le dernier pilier du programme : l'amélioration continue. En effet, l'évaluation des résultats obtenus au regard des engagements doit tendre vers un objectif : identifier et prioriser les actions qui permettent d'améliorer concrètement les services rendus aux usagers.



Conformément aux objectifs de transformation du Gouvernement, les administrations publiques mettront en œuvre l'amélioration continue.

CONTACTS PRESSE

Service de presse de Matignon

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

Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques

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

Direction interministérielle de la transformation publique

20 Avenue de Ségur
75007 PARIS
Tél. : 06 08 72 50 29
claire.bonnetier@modernisation.gouv.fr