

Paris, le 6 janvier 2022

## **COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

### **Le Gouvernement maintient et renforce son engagement pour la continuité et l'amélioration de tous les services publics face à l'épidémie**

Le Président de la République a rappelé lors de ses vœux aux Français l'engagement plein et entier du Gouvernement à maintenir tous les services publics ouverts et accessibles malgré la nouvelle dégradation de la situation sanitaire.

Le service public a été mis au défi tout au long de cette crise mais il a tenu. Pour qu'il continue de tenir, pour qu'il puisse même s'améliorer encore, la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a réuni ce jour l'ensemble des représentants des grands réseaux de services publics au nom du Premier ministre pour un point de situation.

En effet, depuis 18 mois, le Gouvernement n'a pas seulement bâti un plan de continuité du service public, mais aussi et surtout un plan pour servir plus, et mieux l'ensemble des Français dans leurs démarches essentielles, y compris pendant les périodes de confinement.

Ce plan se traduit dans une charte d'engagements « Vos services publics s'engagent » publiée en novembre 2020, destinée à s'adapter aux nouveaux enjeux liés à la situation sanitaire, quel que soit le scénario. Elle a un objectif clair : ne jamais rompre le lien essentiel entre les services publics et les Français, aussi bien pour les démarches de protection des demandeurs d'emploi et d'aide au retour à l'emploi, de protection sociale et familiale, des caisses de retraite ou encore en matière de handicap, d'autonomie ou de demandes de titres d'identité. Une attention toute particulière est également portée aux usagers les plus vulnérables, isolés ou en situation d'urgence.

Les priorités sont claires : lutter contre le non-recours, aider et accompagner la demande des droits, renforcer la politique « d'aller vers » menée par le Gouvernement avec succès vis-à-vis des plus fragiles. Il s'agit non seulement de réagir face à la crise, mais aussi d'apporter des réponses concrètes et pérennes à l'éloignement du service public que peuvent vivre nos concitoyens les plus fragiles.

La ministre a ainsi annoncé les premières démarches et aides simplifiées ou automatisées du plan pour une administration proactive, permis grâce aux nouvelles dispositions sur le transfert de données permises par le projet de loi 3DS voté la veille à l'Assemblée nationale. Elle a encouragé les responsables des grands réseaux de service public à adopter cette démarche pour le plus grand nombre de dispositifs possibles afin de simplifier la vie quotidienne des Français.

A la demande de la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, pour faire face au pic épidémique attendu et anticiper les besoins des usagers, les services publics continuent d'innover. Il a été décidé :

- d'envoyer systématiquement un message d'information aux usagers sur la continuité et l'adaptation du service ;
- de renforcer les points de contact de proximité pour les usagers les plus en difficulté ou en situation d'urgence ;
- d'assurer que la charte est bien affichée en physique dans les guichets ou en ligne ;
- de réactiver au maximum les enquêtes dans les réseaux auprès des usagers sur leurs ressentis s'agissant de la continuité et de la qualité.

La ministre a tenu à saluer l'engagement de tous les agents et personnels des opérateurs, sans qui cette continuité et cette amélioration ne seraient pas possibles.

Elle se rendra demain dans une caisse d'allocations familiales et une mairie du Val-d'Oise afin d'échanger avec celles et ceux qui, par leur implication et leur sens de l'innovation, maintiennent chaque jour le niveau de service et la protection, essentiels à tous les Français et à notre cohésion.



**Secrétariat presse**

Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques

01 53 18 42 68 - [presse.mtfp@transformation.gouv.fr](mailto:presse.mtfp@transformation.gouv.fr)

Hôtel de Rothelin-Charolais  
101 rue de Grenelle - 75700 PARIS