

ACTION N° 1-3

PILOTE : DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

# Garantir la transparence des résultats des services publics

## Objectifs

Permettre à tous les Français d'avoir accès à l'ensemble des résultats sur la qualité et l'efficacité des services publics près de chez eux pour :

- renforcer la relation de **confiance** entre les usagers et l'administration, par la **transparence** sur les résultats
- valoriser les résultats des services publics et le travail des agents publics.

## ENGAGEMENT PRIS

Le président de la République, a voulu dès 2017 que soit garantie la transparence sur la qualité et l'efficacité des services publics partout en France.

Toutes les administrations en relation avec le public doivent publier, d'ici la fin de l'année 2020, des indicateurs de résultats et de qualité de service, notamment de satisfaction des usagers, actualisés au moins une fois par an, au niveau de chaque site en contact avec les usagers.

## BILAN À DATE

Les services publics affichent leurs résultats sur la plate-forme Services Publics + :

À ce jour, **85 % des services publics** rendent compte de la qualité de leurs services en affichant clairement leurs résultats sur le site *resultats-services-publics.fr*, intégré à la *plate-forme Services Publics+*. Ces résultats sont également accessibles en données ouvertes sur *www.data.gouv.fr*.

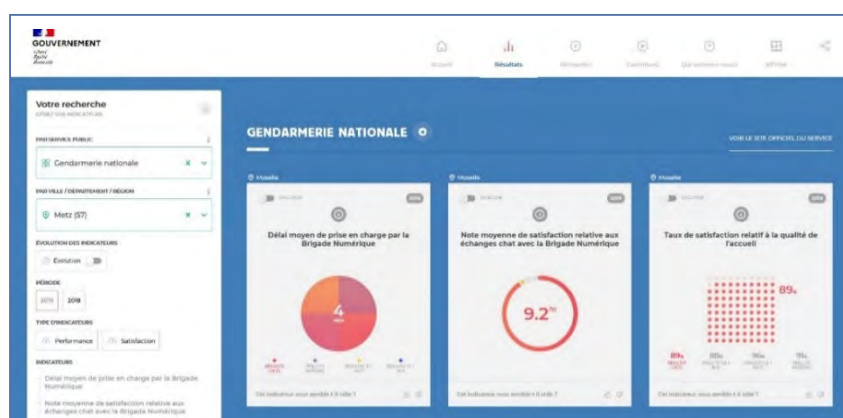
Les résultats affichés indiquent, selon les réseaux, la **qualité de service perçue par les usagers**, mesurée par des enquêtes et la **performance des services publics**.

Les indicateurs sont définis par chaque réseau en fonction des caractéristiques de ses missions et de son métier, au plus près des attentes des citoyens.

85 %

des services publics

affichent leurs résultats sur la plate-forme Services Publics +



### Des données disponibles à l'échelon local :

- plus de 50 services publics de l'État et de ses opérateurs (à l'instar des CAF, CPAM, agences Pôle emploi, centres des impôts, commissariats notamment), à l'exclusion des collectivités locales, affichent leurs résultats, au plus près de l'utilisateur
- le site permet de visualiser l'évolution des résultats dans le temps (depuis 2010 pour les CAF par exemple).

## PROCHAINES ETAPES

### À court terme :

- **atteindre 100 %** de services publics affichant leurs résultats en ligne d'ici la fin de l'année 2021
- **intégrer le site *resultats-servicespublics.fr* à la plate-forme Services Publics +**, qui centralisera l'ensemble des interactions avec les usagers et les agents pour l'amélioration continue des services publics (cf. fiche dédiée).

### À horizon 2022 :

- **affiner le dispositif de mesure des résultats des réseaux**, en cohérence avec les engagements du programme Services Publics +.