GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

5ème

COMITE INTERMINISTERIEL DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

Mont-de-Marsan

DOSSIER DE PRESSE
5 Février 2021

Édito

M. Jean Castex
Premier ministre

Les crises ont ceci de singulier qu'elles jouent un rôle de révélateur. Celle que nous connaissons a renforcé chez les Français un « besoin de service public ». Face à cette crise, force est de constater que l'État a tenu. Il a tenu grâce à l'ensemble des agents publics. Les agents de la fonction publique hospitalière, évidemment, qui ont été en première ligne, mais aussi tous les agents de l'État qui ont assuré la continuité du service public et fait preuve d'une très grande réactivité pour activer notamment des dispositifs de soutien économique comptant parmi les plus performants d'Europe. C'est aussi le cas des agents des collectivités territoriales qui ont su se mobiliser et faire preuve d'une grande agilité au service d'une action de proximité. A tous, je veux leur rendre hommage et les remercier pour leur engagement.

Les Français en ont conscience, et je ne suis en rien étonné qu'en 2020, le taux de satisfaction de nos concitoyens à l'égard des services publics s'établisse à 76%, soit quatre points de plus depuis 2018.

Ce résultat nous encourage autant qu'il nous oblige. Car la crise a également mis à jour des difficultés et des faiblesses. Il est de notre devoir d'en tirer tous les enseignements. C'est pourquoi nous devons poursuivre la démarche de transformation de l'action publique portée par le Président de la République depuis 2017. C'est aussi pourquoi nous avons créé un ministère dédié à la transformation publique, piloté avec dynamisme et engagement par Amélie de Montchalin. Il nous faut désormais aller plus loin, et continuer sur la voie de la transparence, de l'efficacité, pour obtenir des résultats rapides et concrets dans la vie quotidienne des Français, où qu'ils vivent. Dès 2017, le Président de la République a amorcé la transformation en profondeur de l'action publique. En m'honorant de sa confiance pour conduire sa politique à la tête du Gouvernement, il a fait le choix d'un serviteur de l'État profondément attaché à la territorialisation et surtout à la bonne mise en œuvre des politiques publiques. Ces deux impératifs de l'efficacité de l'État, je les ai réaffirmés devant les élus de la Nation en leur présentant ma politique générale.

Le Comité interministériel de la transformation publique a donc un objectif très clair : faire en sorte que l'État soit à la fois plus proche, plus simple et plus efficace.
Pour cela, j'ai fixé quatre priorités.

Première priorité, nous réarmons les services de l'État dans les territoires. En leur donnant plus de marges de manœuvre, notamment aux préfets, qui bénéficieront d'une plus grande latitude en matière budgétaire et de ressources humaines. C'est le pari de la confiance. En leur donnant aussi plus de moyens, comme je m'y étais engagé dans ma déclaration de politique générale. Dès cette année, 2 500 emplois seront créés dans les services départementaux, pour réarmer les administrations au plus près du terrain.

Deuxième priorité : mettre l'accent sur la mise en œuvre des réformes et le « dernier kilomètre » pour que les résultats des politiques que nous menons soient visibles dans le quotidien de nos concitoyens. Parce qu'il ne peut y avoir de véritable progrès de l'action publique de l'État sans un devoir de transparence, le baromètre des résultats de l'action publique, accessible sur le site du Gouvernement, permet à chaque citoyen de suivre la progression des réformes engagées par l'État à l'échelle de chaque département. Nous l'enrichissons encore.

Troisième priorité, simplifier la vie des Français en rendant plus simples et plus lisibles 10 démarches administratives d'ici 2022. Mais aussi en mettant l'accent sur l'accueil téléphonique.

Quatrième priorité, responsabiliser les agents publics en leur donnant plus de marges de manœuvre. Pour cela nous lançons une réforme structurelle de l'organisation financières au sein des ministères de façon à réduire les contrôles *a priori* et de permettre d'introduire plus de souplesse, ce qui va de pair avec une plus grande responsabilisation de chacun des agents.

La crise sanitaire n'est pas terminée, mais elle aura démontré la nécessité absolue de libérer les forces vives des territoires et de rendre chacun acteur de la transformation, au service de tous les Français.

Les 12 engagements du 5e CITP

Engagement # 1

Une feuille de route interministérielle sera établie pour chaque préfet, de région ou de département, et servira de base à l'évaluation de ces derniers.

Engagement # 2

Les créations nettes d'emploi seront prioritairement dirigées vers l'échelon départemental. En 2021, 2 500 emplois seront créés dans les services départementaux sans augmentation globale des effectifs de l'État. La démétropolisation sera poursuivie et amplifiée.

Engagement # 3

Les services déconcentrés disposeront de marges de manœuvre accrues en matière financière et RH pour adapter leur organisation et leurs ressources aux besoins des territoires.

Engagement # 4

De l'expertise supplémentaire et de l'ingénierie seront déployées pour porter ou accompagner les grands projets dans les territoires.

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.

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.

Engagement # 7

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

Engagement # 8

Un accès téléphonique sans surfacturation sera garanti pour tous les services publics. Tous les sites internet publics afficheront un numéro de téléphone pour pouvoir être contactés par téléphone. Les réseaux s'engagent à converger vers un taux de décroché de 85 %.

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.

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.

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 de l'État sera recherché d'ici l'été.

Engagement # 12

La prise de décision sera rendue plus rapide, plus fluide et plus efficace grâce à une administration « sans papier ».

SOMMAIRE

01.
Nous avons poursuivi et amplifié les transformations engagées dès 2017 p. 5

- Faire la transparence sur les résultats de l'action et des services publics
- Simplifier l'action publique
- Rapprocher les administrations des citoyens et des territoires

02.
Nous traversons une crise d'une ampleur inédite et nos services publics s'adaptent p. 14

- « L'État a tenu » grâce aux agents publics
- Des moyens inédits déployés pour accélérer la transformation numérique de l'État et des territoires dans le cadre de #FranceRelance

03.
Nous tirons les enseignements de cette crise pour transformer l'État durablement p. 20

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

01

NOUS AVONS POURSUIVI ET AMPLIFIÉ LES TRANSFORMATIONS ENGAGÉES DES 2017

Faire la transparence sur les résultats de l'action et des services publics

Transparence sur les résultats de l'action publique

ENGAGEMENT

Le 2e CITP avait pris l'engagement d'assurer la transparence sur les résultats des réformes engagées pour transformer la vie de nos concitoyens.

RÉSULTAT : LE BAROMETRE DES RESULTATS DE L'ACTION PUBLIQUE

Le Gouvernement a mis en place un dispositif de pilotage par les résultats et l'impact sur la vie quotidienne de ses réformes prioritaires. Il prend la forme d'un **« baromètre des résultats de l'action publique »** présenté le 13 janvier 2021. Il donne à voir en toute transparence sur *gouvernement.fr* les résultats de 25 premières réformes prioritaires au niveau régional et départemental.

Site « baromètre des résultats de l'action publique »

25
réformes
publiées
en janvier 2021

Sur 8 thématiques clés

de l'action publique : transition écologique, emploi - économie, sécurité, santé - famille - handicap, éducation, culture, logement, services publics et territoires

Transparence sur les résultats des services publics

ENGAGEMENT

Lors du 3e CITP, il a été décidé de mettre à disposition des citoyens les résultats des services publics.

RÉSULTAT : LE PROGRAMME SERVICES PUBLICS +

La ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a lancé le 28 janvier 2021, avec l'ensemble des réseaux de services publics (Pôle emploi, caisses de sécurité sociale, gendarmerie nationale…), le nouveau programme « Services Publics + ». Il porte neuf engagements avec la publication des résultats des services publics et le déploiement d'une plateforme de recueil de l'avis des usagers, « Voxusagers », qui est en cours d'expérimentation et sera pleinement déployée d'ici l'été. A ce jour, **83 % des services publics publient leurs résultats,** l'objectif est de parvenir à 100 % en juin 2021.

Site résultats des services publics

83%

des services publics
affichent leurs résultats
en janvier 2021

100%

des services publics
affichent leurs résultats d'ici la fin mars 2021

Simplifier l'action publique

Suppression des commissions administratives inutiles

ENGAGEMENT

Le Gouvernement s'est engagé, lors des 3e et 4e CITP, à simplifier l'administration en réduisant le nombre d'instances et de commissions administratives ou consultatives rattachées aux administrations centrales.

RÉSULTAT : 64 INSTANCES SUPPRIMEES, 21 EN COURS DE SUPPRESSION

La loi d'accélération et de simplification de l'action publique (ASAP) du 8 décembre 2020 et plusieurs décrets pris dès décembre 2019 ont d'ores et déjà permis de supprimer 64 commission ; 21 autres le seront très rapidement en 2021.

Transfert des décisions individuelles au niveau local

ENGAGEMENT

Afin de renforcer les marges de manœuvre des agents de terrain et d'assurer une prise de décision au plus près des citoyens, le Gouvernement s'est engagé à transférer au niveau local les décisions individuelles en privilégiant l'échelon départemental.

RÉSULTAT : 99 % DES DECISIONS ADMINISTRATIVES INDIVIDUELLES SONT PRISES AU NIVEAU DECONCENTRE

Cet objectif a été atteint dès 2020 ne laissant plus que 1 % de décisions individuelles prises à Paris.

A titre d'exemple, les agréments des centres de formation d'une association sportive, la qualité et la sécurité des productions végétales et animales, les décisions dans les domaines de l'eau et de la biodiversité ainsi qu'en matière de sécurité ferroviaire et de sécurité des transports publics guidés sont désormais décidés par les services de l'État au niveau du département au plus près des réalités du territoire et non plus par arrêté ministériel.

Déploiement du droit à l'erreur

ENGAGEMENT

Le droit à l'erreur a été mis en œuvre par la loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC), qui prévoit plusieurs mesures destinées à rénover les relations entre le public et l'administration pour passer d'une culture de méfiance *a priori* à une culture de confiance, d'une posture de contrôle à une posture de conseil.

RÉSULTAT : 72 % DES PARTICULIERS FONT CONFIANCE AUX SERVICES PUBLICS, EN AUGMENTATION DE 4 POINTS PAR RAPPORT À 2018

Le bilan du déploiement du droit à l'erreur est particulièrement positif :

- Plus de 323 000 « droits à l'erreur » ont été accordés dans les services publics depuis 2019, dont plus de 162 000 dans les caisses d'allocations familiales (CAF) ;
- En mai 2020, plus de 48 000 entreprises avaient bénéficié d'une division par deux des intérêts de retard au titre de cotisations dues aux Urssaf (hors mesures Covid-19) ;
- Environ 2 millions d'erreurs ont été détectées à l'initiative de l'administration en faveur des usagers depuis 2019.

En 2020

72%

des particuliers

(enquête Harris Interactive).

76%

des entreprises

déclarent avoir confiance dans l'administration, soit une augmentation respective de 3 et de 10 points par rapport à 2019

(enquête BVA)

En 2020, 72 % des particuliers et 76 % des entreprises déclarent avoir confiance dans l'administration, soit une augmentation respective de 3 et 10 points par rapport à 2019 (enquête Harris Interactive).

Une campagne de régularisation spontanée à la CNAF

La CNAF a lancé une campagne nationale de régularisation spontanée qui permet aux CAF de cibler certains allocataires pour les inviter à signaler, même tardivement, une situation de vie maritale qu'ils n'auraient pas déclarée. Et ce, sans risquer une pénalité financière, alors qu'un contrôle classique aurait dû déboucher sur une sanction pour fraude.

MSA, CARSAT et CPAM : une approche pédagogique et personnalisée en cas d'indu

Depuis l'été 2019, les caisses de MSA, les CARSAT et les CPAM complètent l'envoi d'une notification d'indu par un contact personnalisé (souvent téléphonique), pédagogique et rassurant vers l'usager pour tout indu important à recouvrer.

Numérisation des 250 démarches administratives les plus usuelles

ENGAGEMENT

Le Gouvernement s'est engagé à rendre accessibles sur Internet l'ensemble des démarches administratives.

RÉSULTAT : 75 % DES DEMARCHES CIBLEES SONT NUMERISEES

Sur les 250 démarches de la vie quotidienne, l'observatoire de la qualité des démarches en ligne lancé en juin 2019 fait apparaître que :

- 75 % des démarches sont réalisables en ligne, soit une progression de 8 points par rapport à 2019 ;
- Pour 67 % des démarches en ligne, le taux de satisfaction était supérieur à 7/10.

Le gouvernement soutiendra en priorité et grâce à #FranceRelance l'objectif de 80 % de démarches accessibles aux personnes en situation de handicap, puisque seulement 21 % des démarches ont publié une déclaration d'accessibilité.

Au cours de l'année 2021, de nouvelles démarches deviendront réalisables en ligne : dépôt de plainte en ligne pour escroquerie ; demande d'aide juridictionnelle, en expérimentation sur certains territoires ; inscription au collège, en classe de première et de terminale ; déclaration annuelle d'emploi des travailleurs handicapés.

Rapprocher les administrations des citoyens et des territoires

Déploiement du programme France Services

ENGAGEMENT

Le Gouvernement s'est engagé à déployer un réseau de services publics polyvalents – France Services – afin de permettre aux usagers de procéder aux principales démarches administratives du quotidien dans un lieu unique, à moins de 30 minutes de leur domicile. **L'objectif est de couvrir chaque canton par au moins un espace France Services d'ici à fin 2022, c'est-à-dire de disposer de 2 544 structures labellisées.**

RÉSULTAT : 1 123 ESPACES FRANCE SERVICES LABELLISÉS (SOIT 44 % DE L'OBJECTIF)

Lancé le 1er janvier 2020, le dispositif France Services compte aujourd'hui **1 123 espaces ouverts ou labellisés en métropole et dans les territoires ultramarins.**

En 2021, le Gouvernement va poursuivre les labellisations des espaces France Services, et renforcer le déploiement de nouvelles formes à travers les Bus France Services dans les quartiers prioritaires, ainsi qu'une expérimentation d'un numéro unique d'orientation

85%

des demandes usagers
obtiennent une réponse immédiate
au sein des espaces France Services.

« D'ici 2022, chaque canton en accueillera au moins une, qu'il s'agisse d'un lieu, d'un bus itinérant ou d'agents France Services qui iront au-devant des besoins des plus isolés, des plus fragiles. Grâce à notre volonté commune, c'est le retour d'une offre élargie de service au public, au plus près des territoires, qu'annonce France Services, visage du service public près de chez soi. »

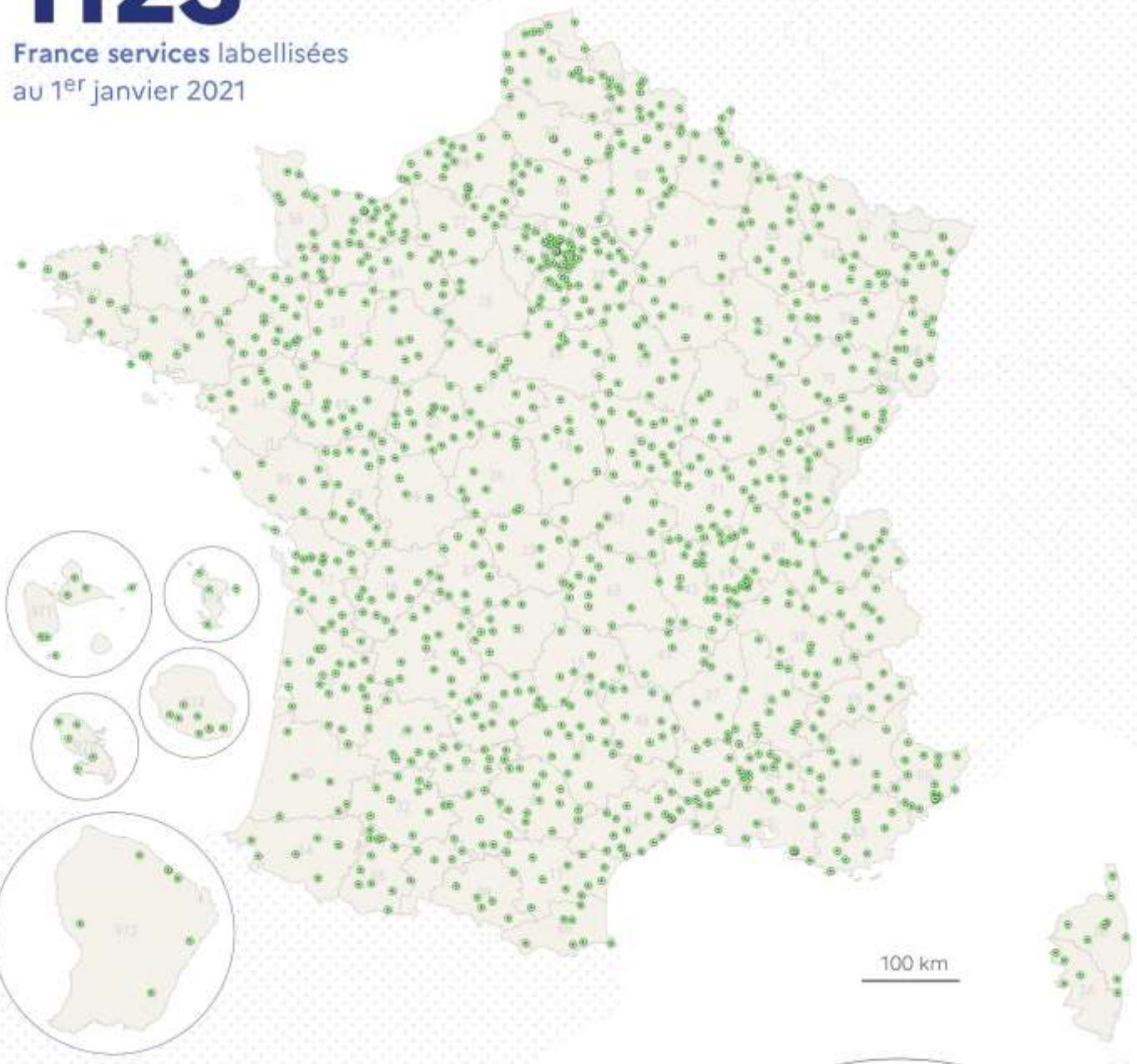
Emmanuel Macron, Président de la République

France services

Liberté
Égalité
Fraternité

1123

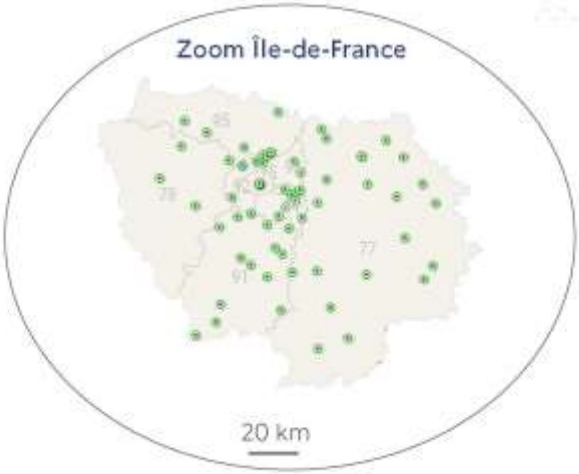
France services labellisées
au 1er janvier 2021



Localisation

au 11/12/2020

- France services localisée à la commune



Source : ANCT 2020 • Réalisation : ANCT pôle ADT - **Cartographie** 12/2020

Délocalisation des services d'administration centrale et régionale dans les territoires

ENGAGEMENT

Lors du 3e CITP, il a été décidé de répondre au besoin de proximité et de rééquilibrer les forces économiques et institutionnelles de la région parisienne et des grandes métropoles vers les territoires.

RÉSULTAT

La direction générale des finances publiques (DGFiP), qui dispose de l'un des réseaux de services les plus denses sur l'ensemble du territoire, relocalisera ainsi, à compter de 2021 et jusqu'en 2026, **2 500 emplois (dont 460 dès 2021) en dehors des grandes métropoles, dans 66 communes situées dans des territoires péri-urbains et ruraux.**

Plusieurs centaines de postes des ministères de la Justice, de l'Intérieur, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation ont d'ores et déjà été transférés dans des villes en régions. Les efforts de délocalisation seront poursuivis dans les mois à venir.

40

opérations de relocalisation
de services décidées

près de
6 000
agents concernés

02

NOUS TRAVERSONS UNE CRISE D'UNE AMPLEUR INÉDITE

ET NOS SERVICES PUBLICS S'ADAPTENT

« L'État a tenu » grâce aux agents publics

Des services publics qui ont su se maintenir et s'adapter pendant la crise

La crise sanitaire a affecté le fonctionnement des services publics lors du confinement de mars 2020. Par la suite, le Gouvernement s'est fortement mobilisé pour garantir la continuité des services publics. **Les services publics ont développé des modes de travail nouveaux grâce à une forte mobilisation de tous les réseaux** : appels téléphoniques proactifs pour aller au-devant des usagers les plus vulnérables, transmission de documents auparavant demandés en papier sous forme numérique…

« Nous sommes passés sur des rendez-vous téléphoniques mais avec des plages horaires beaucoup plus élargies : de 7 h à 19 h. Notre objectif était de maintenir les droits de nos allocataires afin d'éviter toute rupture de droit ou toute suspension dans le traitement de leur dossier. Le retour de nos allocataires a été très positif quant à la mise en place de ces rendez-vous téléphoniques et d'une nouvelle boîte email. Ils ont aussi souligné notre mobilisation et notre accessibilité durant cette période. »

Maureen Lecam, référente technique à la CAF (Yvelines)

« Il a fallu nous adapter, adapter nos modes de fonctionnement. La crise sanitaire, bien qu'elle ait mis à l'épreuve l'ensemble de la sphère emploi, nous a permis de travailler sur différents champs, de prévenir la visite en agence, d'accompagner de manière personnalisée les demandeurs d'emploi. (…) On était plutôt sur une approche innovante, qui s'adapte aux besoins de l'usager : on est parti chercher le besoin au travers des enquêtes de satisfaction et être au plus près de ce qu'avait besoin l'usager, qu'il soit demandeur d'emploi ou entreprise. »

Sabrina Barreiro, directrice agence Pôle emploi (Val d'Oise)

82%

des usagers satisfaits des services proposés par les services publics pendant le reconfinenement (enquête téléphonique auprès de 1 000 personnes).

77%

des usagers estiment que la qualité des services publics s'est maintenue depuis le reconfinement et 14 % considèrent qu'elle s'est même améliorée, soit plus 4 points en un mois.

RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

PENDANT LA CRISE SANITAIRE
LES SERVICES PUBLICS S'ENGAGENT

PROTECTION DE TOUS

Nous protégeons nos usagers et nos agents en appliquant de manière rigoureuse les règles sanitaires.

MAINTIEN DES SERVICES

L'ensemble de nos services aux usagers est maintenu. Nous adaptons les modalités d'accès (téléphone, mail, rendez-vous) pour répondre aux besoins en toute sécurité.

RESPECT DES DÉLAIS

Nous mettons tout en œuvre pour respecter nos engagements sur les délais de traitement.

ATTENTION AUX PLUS VULNÉRABLES

Nous prêtons une attention particulière aux usagers les plus vulnérables en proposant un accompagnement personnalisé et adapté.

Une organisation du travail et des pratiques managériales en évolution

50%

des agents ont eu recours au télétravail pendant le confinement de mars à juin 2020, contre 6 % à avant la crise.

Plus de la moitié des agents de l'État ont eu recours au télétravail de mars à juin 2020, alors qu'ils n'étaient que 6 % à l'avoir expérimenté avant la crise. De nouvelles dispositions ont été prises pour développer le télétravail dans la fonction publique et accompagner sa mise en œuvre.

Depuis novembre, le nombre de télétravailleurs est passé à plus de 40 %. Les chefs de service continuent d'exercer une vigilance renforcée sur l'apparition de risques psycho-sociaux liés notamment à l'isolement alors que des mesures de renforcement du télétravail ont été décidées en février 2021.

L'expérimentation du « travail déporté » au ministère

Le ministère des Armées a ouvert 2 991 places au sein de ses emprises afin de permettre à ses agents dont le lieu habituel de travail est situé dans une zone de forte exposition à la Covid-19 et résidant dans un autre département de bénéficier d'un accueil temporaire au plus proche de chez lui. L'agent dispose ainsi de la protection d'une emprise sécurisée, d'un poste de travail et de services (imprimante, scanner, haut débit filaire etc.) lui offrant des conditions d'activité équivalentes à ses conditions habituelles.

Un effort inédit a été effectué depuis le début de la crise pour équiper en un temps record les agents publics avec 125 000 ordinateurs portables acquis depuis mars 2020 et des solutions de travail à distance ont été développés.

Une plateforme audioconf.numerique.gouv.fr a été ouverte à tous les agents et le réseau interministériel de l'État a été renforcé pour maintenir les connexions réseaux dans un contexte de charge intense liée au télétravail.

Pendant le deuxième confinement, le nombre de télétravailleurs est passé à plus de 40 % et le nombre de personnes en autorisation spéciales d'absence (ASA) était de seulement 0,6 % contre 30 % lors du premier confinement.

Le développement du volontariat citoyen et des agents publics

330 000

citoyens bénévoles
sont inscrits sur la plateforme jeveuxaider.gouv.fr

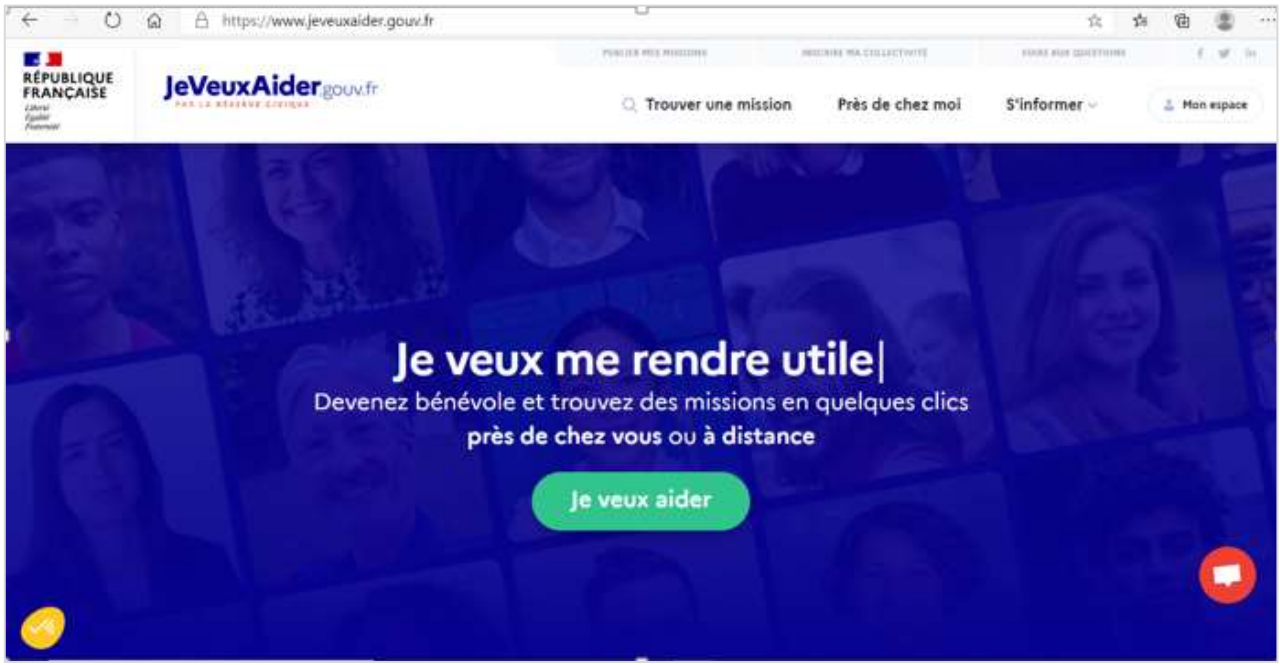
La crise sanitaire a révélé le formidable potentiel de l'engagement citoyen et des agents publics, pour construire des espaces de solidarité et renforcer la cohésion nationale.

De nombreux Français se sont portés volontaires pour prêter main forte à ceux qui étaient engagés au quotidien dans la gestion de crise. C'est ainsi que, sous l'impulsion du secrétaire d'État auprès du ministre de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, la plateforme JeVeuxAider.gouv.fr a été créée au printemps 2020. 330 000 citoyens bénévoles y sont déjà inscrits.

La ministre de la Transformation et de la Fonction Publiques a lancé fin 2020 une initiative similaire au sein de la fonction publique : la plateforme volontaires.fonction-publique.gouv.fr permet de mettre en relation des administrations qui ont besoin de renfort et des agents qui souhaitent s'engager.

Ainsi, à titre d'exemple, des agents du musée du Louvre et du musée d'Orsay se sont portés volontaires pour organiser le suivi téléphonique des cas contact sur les sites parisiens de la CNAM et contacter les personnes âgées pour la CNAV.

Site JeVeuxAider.gouv.fr



Des moyens inédits ont été déployés pour accélérer la transformation numérique de l'État et des territoires dans le cadre de #FranceRelance

La crise sanitaire confirme que l'administration doit accélérer sa transformation numérique. C'est la raison pour laquelle une enveloppe d'un milliard d'euros y est consacrée dans le cadre de #FranceRelance.

292 M€ sont consacrés à la transformation numérique au service des usagers au sein du Fonds d'innovation et de transformation numérique (FITN) piloté par le ministère de la transformation et de la fonction publiques.

Cette enveloppe sera employée à :

- accélérer la numérisation des démarches et de l'information administratives ;
- favoriser l'ouverture et le partage des données pour améliorer le pilotage des politiques publiques ;
- soutenir les projets et les bonnes pratiques des territoires ;
- transformer en profondeur l'action publique grâce au numérique et à l'innovation.

De nombreux projets administrations ont été déposés par les administrations sur le site **https://france-relance.transformation.gouv.fr/** qui constitue un guichet unique simple et rapide.

292

millions d'€

au profit de l'innovation et de la transformation numérique dans le cadre du plan de relance

Les 21 premiers projets lauréats, représentent 5,8 millions d'euros. Parmi les premiers projets lauréats on compte, par exemple :

- MANO (ministère des Solidarités et de la Santé) : outil numérique de soutien aux équipes mobiles en maraudes qui luttent contre la précarité et l'exclusion ;
- AccèsLibre (ministère de la transition écologique) : plateforme publique de collecte et d'affichage des informations jugées essentielles par les personnes en situation de handicap pour savoir si un établissement recevant du public leur est accessible ou non ;
- data.culture.catalogue (ministère de la Culture) : cartographie dynamique et partagée des données détenues par le ministère de la culture, pour une meilleure réutilisation et mise en valeur des données au bénéfice des utilisateurs ;
- Potentiel (ministère de la Transition écologique) : plate-forme pour faciliter les démarches des porteurs de projets d'énergie renouvelable électrique.

88

millions d'€

pour les projets des collectivités territoriales

Pour favoriser les initiatives locales et soutenir les projets territoriaux, 88 millions d'euros ont été spécifiquement réservés pour les projets innovants des collectivités territoriales dans le cadre d'un travail partenarial avec l'État. Ils serviront notamment à simplifier et à numériser les services publics locaux, encourager la mutualisation des initiatives entre collectivités et accélérer la circulation de données.

Le Gouvernement a par ailleurs consacré 204 M€ dans le cadre de #FranceRelance pour financer le programme « sac à dos numérique de l'agent public (SNAP) ». Ce programme couvre à la fois les terminaux, les outils collaboratifs et les besoins de mobilité et favorisera le travail collaboratif entre les ministères.

03

NOUS TIRONS LES ENSEIGNEMENTS DE CETTE CRISE POUR TRANSFORMER L'ÉTAT DURABLEMENT

Réarmer l'État dans les territoires

46%

des Français

considèrent qu'il faut donner plus de marges de manœuvre sur le terrain aux collectivités locales et aux services de l'Etat dans les territoires (sondage IFOP)

Comme le Premier ministre l'a rappelé dans sa déclaration de politique générale, *« nous devons réarmer nos territoires ; nous devons investir dans nos territoires, nous devons nous appuyer sur nos territoires. Pris par le haut, tous les sujets deviennent des objets de posture ou de division. Sur le papier, on n'en fait jamais assez ! Mais traités en partant du bas, par les gens, donnant à nos concitoyens et notamment aux plus jeunes d'entre eux l'occasion concrète, visible, mesurable, de s'impliquer, alors cela change tout ».*

Engagement 1

Une feuille de route interministérielle sera établie pour chaque préfet, de région ou de département, et servira de base à l'évaluation de ces derniers.

Pour accélérer la mise en œuvre des politiques publiques dans les territoires, le Premier ministre souhaite que chaque département fasse dorénavant **l'objet d'une feuille de route interministérielle établie par l'ensemble des ministères concernés et dont la mise en œuvre sera confiée au préfet.** Cette feuille de route sur trois ans déterminera les objectifs et les échéances prévues en matière d'action publique et de réformes. Les moyens humains et financiers seront adaptés pour tenir compte des spécificités du territoire.

Avec un mandat gouvernemental clair, le positionnement interministériel du préfet sera ainsi conforté. Il disposera pour cela d'une capacité d'animation renforcée vis à vis de l'ensemble des administrations et des opérateurs de l'État au sein du département pour atteindre les objectifs fixés dans la feuille de route. **Le préfet doit être le garant de la cohérence de la parole de l'État auprès des acteurs du territoire, en particulier les élus et les entreprises.** La mise en œuvre de cette feuille de route deviendra un des critères principaux de l'évaluation des préfets. Cette évaluation, effectuée dans un cadre interministériel, conditionnera à la fois leur rémunération variable et leur parcours.

Engagement 2

Les créations nettes d'emploi seront prioritairement dirigées vers l'échelon départemental. En 2021, 2 500 emplois seront créés dans les services départementaux sans augmentation globale des effectifs de l'État. La démétropolisation sera poursuivie et amplifiée.

Le Gouvernement a décidé de réarmer les territoires en faisant du département le principal échelon de l'action publique de la vie quotidienne des Français, en s'appuyant sur le couple Maire-Préfet. Ce mouvement est déjà engagé et il va s'accélérer : **en 2021, 2 500 emplois seront créés dans les services départementaux de l'État.**

La poursuite du mouvement de démétropolisation permettra de renforcer les services publics dans les territoires. La poursuite du mouvement de démétropolisation des agents de l'État permettra de renforcer les services publics dans les territoires. Les services de la DGFiP poursuivront l'objectif de 2500 emplois démétropolisés dans 66 villes moyennes, à horizon des 5 prochaines années. A terme, près de 6 000 agents de l'État seront concernés.

Engagement 3

Les services déconcentrés disposeront de marges de manœuvre accrues en matière financière et RH pour adapter leur organisation et leurs ressources aux besoins des territoires.

85%

des agents

en faveur d'une plus grande déconcentration de la gestion des ressources humaines
(enquête en ligne réalisée en juin 2020 auprès de 1500 acteurs de la fonction RH dans les services deconcentrés sur l'ensemble du territoire)

Parce que les priorités d'un département et la répartition fine des moyens nécessaires pour leur mise en œuvre ne peuvent se décider que depuis Paris, **le Gouvernement entend que les services déconcentrés usent pleinement de leurs prérogatives pour adapter leur action locale pour atteindre les objectifs nationaux.**

Les préfets ont un mandat clair pour arbitrer les éventuelles divergences d'appréciation entre les directives nationales ou les services, opérateurs et agences déconcentrés et faire usage du pouvoir de dérogation ou des capacités d'expérimentation qui leur sont reconnus.

Deux chantiers de déconcentration ont été engagés en impliquant les acteurs de terrain (préfets, directeurs régionaux et départementaux, fonction RH et budgétaire, managers, agents) pour redonner des marges de manœuvre en matière budgétaire et de ressources humaines.

Déconcentration budgétaire

Ce chantier s'inscrit dans la continuité des efforts entrepris depuis 2017 pour augmenter les marges de manœuvre des décideurs opérationnels sur la gestion des ressources financières. Pour la déclinaison dans tous les territoires de cette fluidité de la chaîne financière, il est désormais décidé de **renforcer la déconcentration budgétaire afin de donner un maximum de visibilité aux territoires en contrepartie d'un dialogue de gestion renforcé :**

- → 80 % des crédits seront délégués avant la fin du premier trimestre ;
- → il sera mis fin au fléchage des crédits par le niveau national au sein des programmes votés par le Parlement (hors dépenses de personnel) ;
- → les emplois au sein d'un même ministère pourront être redéployés, en cohérence avec le chantier de la déconcentration RH.

Déconcentration RH

Le chantier de la déconcentration des ressources humaines de l'État s'inscrit au cœur de la démarche de transformation de l'action publique. L'objectif est de **prendre à terme 90 % des décisions individuelles concernant les agents publics au niveau local**. Pour accompagner ces objectifs, des leviers concrets sont proposés autour de 4 axes :

- → renforcer le pouvoir des autorités locales dans le recrutement de leurs collaborateurs
- → donner un nouvel élan à la mobilité interministérielle dans les territoires :
- → renforcer les leviers managériaux visant à redonner des marges de manœuvre aux responsables des services dans les territoires
- → développer une politique RH volontariste, renforcée dans les territoires moins attractifs

Ces orientations seront précisées et confirmées dans le cadre de deux circulaires du Premier ministre.

En complément, une mission sera lancée sur la **question de l'attractivité territoriale de la fonction publique** en tenant compte des problématiques indemnitaires et de logement pour résoudre les disparités territoriales existantes.

Les chantiers de **convergence de l'action sociale et des régimes indemnitaires** seront également poursuivis.

La reconstruction d'une école sinistrée en Mayenne

Dans le cadre du droit de dérogation des préfets, le préfet de la Mayenne a décidé en août 2018 de déroger aux procédures administratives à la suite des inondations de juin 2018. Cette dérogation a permis d'accélérer l'installation de préfabriqués nécessaires à la reconstruction d'une école élémentaire sinistrée. Les élèves ont pu être accueillis normalement à la rentrée de septembre 2019.

Engagement 4

De l'expertise supplémentaire et de l'ingénierie seront déployées pour porter ou accompagner les grands projets dans les territoires.

Les services déconcentrés de l'État pourront également disposer d'une expertise renforcée pour porter des projets comme cela est le cas avec les **30 sous-préfets chargés de la relance**.
Les préfets pourront ainsi bénéficier d'une **affectation d'experts de haut niveau et/ou des directeurs de projet pour conduire des projets territoriaux complexes**.
Les administrations centrales et les corps d'inspection pourront être mobilisés dans ce cadre. L'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT) poursuivra ses actions en matière d'ingénierie territoriale en appui aux collectivités territoriales.

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 nouvelles réformes prioritaires.

Le Gouvernement poursuivra sa **démarche de transparence** en élargissant le périmètre des politiques publiques prioritaires présentées dans le baromètre des résultats de l'action publique.

« Les citoyens n'attendent qu'une chose de notre part: des résultats pour améliorer leur vie quotidienne.»

Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques

Avec ce baromètre des résultats, public, transparent, décliné aux niveaux national, régional et départemental, le Gouvernement impulse une méthode nouvelle : **piloter l'action publique depuis les ministères jusqu'au dernier kilomètre en fonction de leur impact dans la vie quotidienne des Français.**

Au niveau départemental, **le pilotage et la mise en œuvre sont confiés au préfet** qui représente chacun des membres du Gouvernement. Il associe toutes les parties prenantes (services de l'État, opérateurs, collectivités locales, élus, associations, usagers) pour impulser et accélérer la mise en œuvre locale des priorités gouvernementales.

Localement, les préfets sont chargés de faire remonter les blocages à lever, partager les réussites et capitaliser sur les avancées. La ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a d'ores-et-déjà engagé un **« tour de France » du suivi des réformes prioritaires**, qui l'amène à visiter chaque semaine un département et à rencontrer les agents, élus locaux, opérateurs publics, associatifs, socio-professionnels, citoyens...

Dès avril, le baromètre sera enrichi de **11 nouvelles politiques prioritaires** qui changent la vie des Français avec :

- le nombre de bénéficiaires de MaPrimeRénov' ;
- les surfaces cultivées en agriculture biologique (sans utilisation de produits phytosanitaires) ;
- le nombre de bénéficiaires de la PAC payés dans les délais prévus ;
- les entreprises industrielles et agricoles bénéficiaires des aides à l'investissement de #FranceRelance ;
- les TPE et PME bénéficiant des aides à la numérisation de #FranceRelance ;
- le nombre de personnes bénéficiant du Pacte pour l'insertion par l'activité économique ;
- le nombre de collégiens bénéficiant du programme « devoirs faits » ;
- le nombre de jeunes engagés dans le cadre du service civique ;
- les postes de travail d'intérêt général proposés (TIG) et le nombre de détenus formés ;
- les bénéficiaires du dispositif de versement des pensions alimentaires impayées par la CAF ou la MSA ;
- les logements rénovés dans le cadre de la redynamisation des cœurs de ville.

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.

Les administrations publiques détiennent chacune dans leur domaine d'action des données sur l'état du pays, de ses habitants, de ses territoires, qui, mieux utilisées, dans le respect des libertés individuelles, constituent une ressource précieuse pour dynamiser l'action publique, prendre les bonnes décisions et encourager l'innovation, la recherche et la création de valeur économique.

La crise sanitaire a démontré que la collecte, l'utilisation et l'ouverture des données publiques – par exemple le nombre des cas, les dépistages, les stocks de vaccins -- **sont indispensables à l'efficacité et à la transparence de l'action publique**. Ces données alimentent le débat démocratique et facilitent le pilotage et l'évaluation des politiques publiques.

La plateforme data.gouv.fr a été très largement consultée et utilisée par les citoyens pendant la crise sanitaire: **plus de 15 millions de visites** depuis début 2020, plus de **200 réutilisations** relatives aux données de l'épidémie et une augmentation de la consultation des réutilisations de **300 % par rapport à 2019**.

Le Gouvernement a récemment procédé à de nombreuses ouvertures de données, par exemple en juin 2020, avec la base de données des diagnostics de performance énergétique ou encore la base de données de référence des indicateurs d'impacts environnementaux des produits agricoles et des produits alimentaires. Plus récemment, le 1er janvier 2021, l'IGN a ouvert l'ensemble de ses bases de données publiques.

La France est ainsi l'un des pays les plus avancés en matière d'ouverture des données publiques. Ainsi, en décembre 2020, la Commission européenne a attribué à la France la 3ème place au sein de l'Union européenne avec un niveau de maturité évalué à 94 %.

Dans son rapport sur la politique publique de la donnée, commandé par le Premier ministre, le député Eric Bothorel souligne qu'il reste néanmoins de nombreux efforts à réaliser pour **mieux valoriser, ouvrir, partager et exploiter les données publiques, pour les administrations de l'État comme pour les collectivités territoriales.**

En conséquence, le Gouvernement entend **ouvrir en 2021 de nouvelles bases de données pour déployer une politique de la donnée volontariste**, non seulement pour piloter l'action publique plus efficacement et élargir le champ de la transparence sur son action, mais aussi pour donner de nouvelles opportunités d'innovation et de co-construction du service public.

Chaque ministère sera donc chargé de décliner une **feuille de route ambitieuse en matière de valorisation des données** de son périmètre, en s'appuyant sur une **gouvernance renouvelée et plus efficace**.

L'État prendra **une charte d'engagement sur le traitement des demandes de données des chercheurs**, et renforcera sa politique de ressources humaines dans le domaine de la donnée. Enfin, **une mission de médiateur de la donnée d'intérêt général** sera créée pour valoriser les données collectées ou générées par les entreprises privées dans un but d'intérêt général.

Par ailleurs, de nouvelles bases de données, interfaces de partage de données et codes source publics de qualité seront ouverts d'ici fin 2021. Parmi cette liste figurent notamment :

- les données de la carte scolaire des collèges ;
- les données sur les écoles, collèges et lycées (effectifs, langues vivantes, formations, spécialités, etc.) ;
- les données librement accessibles du répertoire opérationnel de ressources qui recense l'ensemble de l'offre sanitaire et du médico-social
- les données sur les auto-écoles ayant reçu un agrément préfectoral ;
- les données sur l'agriculture biologique à la maille communale ;
- les données des permis de construire des personnes physiques ;
- les données d'information routière temps réel fournies par les acteurs publics ;
- la liste des centres de formation d'apprentis avec indicateurs de performance ;
- le code source de FranceConnect ;
- le code source d'Affelnet Lycée ;
- la base de données des fichiers fonciers MAJIC pourles personnes morales ;
- le code source du calcul du prélèvement à la source ;
- les données de mise en œuvre du plan de relance ;
- la limite terre-mer haute résolution.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Légifrance
Le service public de la diffusion du droit

L'exemple de l'« open data » au sein de la direction de l'information légale et administrative

La direction de l'information légale et administrative (DILA) a abandonné les redevances relatives à la réutilisation de ses données publiques et a ouvert l'ensemble de ses données depuis fin 2014. Le site Légifrance modernisé, mis en ligne en septembre 2020, a été pensé nativement pour l'ouverture des données : son architecture technique est ainsi fondée sur des interfaces de programmation applicatives (API) de consultation. Depuis leur ouverture, leur usage est en forte croissance et **1,8 million d'appels** ont ainsi été enregistrés sur le seul mois de novembre 2020.

Enfin, l'ensemble des données économiques de la DILA seront accessibles via des API d'ici mi-2021, et notamment le bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (près de 2 millions d'annonces en 2020), et le bulletin officiel des annonces de marchés publics (135 000 avis d'appels d'offres et de résultats de marchés en 2020).

Faciliter la vie des usagers

Le Gouvernement a impulsé une politique de simplification depuis 2017 qui a abouti à intégrer les besoins des usagers dans les plans de simplification et d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers des ministères. Ce CITP est l'occasion d'impulser une simplification accélérée de 10 démarches emblématiques jugées trop complexes par leurs usagers, particuliers ou entreprises, comme par les agents et de 100 formulaires administratifs avec un objectif clair de résultat (réduction des délais ou du nombre de documents à fournir, numérisation renforcée…).

Engagement 7

10 démarches et 100 formulaires administratifs seront simplifiés significativement avec un impact mesurable en janvier 2022

Pour chacun de ces sujets il s'agira de :

- s'assurer que les services publics ne demandent plus de justificatifs ou de données aux usagers alors que ceux-ci pourraient être transmis directement par d'autres administrations ;
- développer le principe de l'information proactive des citoyens pour les prestations auxquelles ils semblent éligibles au vu des éléments connus de l'administration ;
- réinterroger les critères d'éligibilité et règles d'attribution des prestations et démarches administratives afin de les simplifier et de viser à une harmonisation et simplification des dispositifs.

1. Réduire d'un tiers le délai de traitement des demandes de liquidation des pensions de retraite
2. 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
3. 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
4. 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
5. 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")
6. 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
7. 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 »)
8. 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
9. Numériser la procédure de demande de bourses pour les collégiens et les étudiants et permettre la reconduction tacite sans transmission de nouveaux justificatifs
10. Réduire à 5 jours les délais de traitement des demandes d'aide juridictionnelle

Le Gouvernement poursuivra l'objectif de rendre le service public plus proche et plus simple par deux efforts majeurs complémentaires : **numériser les démarches les plus usuelles des Français et continuer la reconquête des territoires avec les guichets physiques France Services**. Il impulsera également un effort nouveau sur deux autres canaux de contact : le téléphone et les formulaires administratifs, qui demeurent essentiels dans la relation entre l'administration et l'usager, notamment pour nos compatriotes encore éloignés du numérique.

La simplification des formulaires et communications de l'administration demeure une attente forte de nos concitoyens. Simplifier les formulaires administratifs et plus généralement le langage utilisé dans les services publics permet d'améliorer la qualité de service pour les usagers, les conditions de travail des agents et in fine, de faire progresser l'efficience de l'action publique.

- Demande de permis de conduire ;
- Demande de recevabilité à la validation des acquis de l'expérience ;
- Demande d'agrément d'assistant maternel ;
- Demande de contrat adulte relai ;
- Demande MDPH ;
- Demande d'arrêté de police de la circulation ;
- Demande d'acquisition de la nationalité française ;
- Demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées ;
- Demande de logement social ;
- Demande de RSA et de prime d'activité.

Simplification de

100

Formulaires

administratifs les plus utilisés par les Français d'ici 2022

Engagement 8

Un accès téléphonique sans surfacturation sera garanti pour tous les services publics. Tous les sites internet publics afficheront un numéro de téléphone pour pouvoir être contactés par téléphone. Les réseaux s'engagent à converger vers un taux de décroché de 85%.

85%

objectif de taux de décroché

pour l'ensemble des réseaux de services publics

Les études montrent que le canal téléphonique joue un rôle de premier plan dans les relations des usagers avec leurs services publics : pour aider les personnes qui ne sont pas à l'aise avec le numérique ou comme voie de recours dans les démarches complexes ou lorsque l'usager a besoin d'être accompagné dans ses démarches. Le téléphone est ainsi le canal le plus utilisé par les usagers pour contacter l'administration (29 % des usagers déclarent utiliser en premier lieu le téléphone) et arrive au second rang des moyens de contact préférés, après l'accueil physique **(24 % des usagers interrogés déclarent préférer le téléphone contre 29 % les visites sur place).**

La crise sanitaire a par ailleurs eu pour effet de développer considérablement l'usage du téléphone entre les usagers et leurs services publics, selon des modalités qui seront pour partie consolidées dans le futur.

Cependant, les usagers expriment le constat d'une dégradation de la qualité de l'accueil téléphonique, celle-ci ayant trait pour l'essentiel à la trop faible accessibilité des services par téléphone ainsi qu'à la nécessité de reformuler sa demande à chaque appel. **Le renforcement de l'accessibilité téléphonique et de la qualité du service téléphonique représente donc un enjeu essentiel pour le Gouvernement.**

Téléphone
1er canal
de report en cas de diffulté sur les autres canaux (étude DITP)

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.

Une des complexités principales du service public rencontrées par les usagers est de devoir fournir, lors de leurs démarches, des données ou des informations déjà détenues par les administrations. C'est par exemple le cas des démarches administratives qui nécessitent de produire l'avis d'imposition, les attestations de paiement de la CAF, le certificat d'immatriculation ou encore l'avis de paiement de Pôle emploi. Ce faisant, c'est la complexité interne de l'organisation administrative qui pèse sur l'usager du service public.

Lors du dernier CITP, le Gouvernement a lancé un plan d'accélération du principe du « dites-le-nous une fois », selon lequel chaque démarche doit être pré-remplie avec les informations qui peuvent être récupérées dans d'autres administrations, évitant ainsi de demander inutilement aux usagers de saisir des informations ou fournir des pièces justificatives. Au bénéfice des citoyens et sous réserve de leur consentement, les administrations qui détiennent des données utiles à des services en ligne d'autres administrations devront les rendre disponibles à cette fin.

Plusieurs démarches en ligne sont devenues plus simples pour l'usager à la suite de la mise en place des échanges de données permettant aux citoyens de ne plus avoir à les saisir. Par exemple, la campagne de bourses étudiant pour 2021-2022 a été dématérialisée avec récupération automatique de l'avis d'imposition des parents pour les situations fiscales les plus simples. De même, le simulateur des droits sociaux intègre désormais le pré-remplissage automatique des informations relatives aux enfants à charge, à l'identité et aux derniers salaires, évitant ainsi à l'usager de saisir ces informations.

Le Gouvernement souhaite aller plus loin et **faire du partage de données entre administrations au bénéfice de l'usager, pour simplifier les démarches administratives et réaliser du pré-remplissage par défaut**. Cela implique de développer les connecteurs nécessaires (interface de partage de données, API) entre les systèmes d'information des administrations. **Le Gouvernement souhaite ainsi engager un changement de paradigme pour que l'échange de données entre administrations devienne la règle et non plus l'exception, en garantissant la protection des données personnelles, sous le contrôle étroit de la CNIL**.

Cette ambition réaffirmée se traduira par des améliorations concrètes pour les usagers du service public. **Les chantiers de simplification en cours sur les démarches suivantes aboutiront en 2021 :**

- Simplification du simulateur de droit sociaux grâce au pré-remplissage du revenu fiscal de référence ;
- Simplification de la demande ou renouvellement de logement social grâce à la récupération d'information sur le revenu fiscal de référence ;
- Simplification de la demande d'aide juridictionnelle grâce aux informations sur le revenu fiscal de référence.

De plus, les collectivités territoriales pourront proposer des démarches plus simples grâce à une meilleure circulation de la donnée avec l'État. Elles bénéficieront d'un soutien financier de l'État, dans le cadre de France Relance, pour réutiliser les données mises à leur disposition :

- Simplification de la demande de carte de stationnement résidentiel dans 5 nouvelles communes grâce à la généralisation du projet initié avec Paris, Lyon et Marseille, permettant la récupération automatique des informations du certificat d'immatriculation ;
- Simplification de la demande de place en crèche grâce à la récupération automatique des informations sur le revenu fiscal de référence ou le quotient familial ;
- Simplification de l'inscription aux activités périscolaires, le paiement cantine scolaire et les demande d'aides sociales facultatives (CCAS) grâce aux informations du quotient familial et du revenu fiscal de référence ;
- Calcul automatique du tarif de la carte de transport grâce aux informations du revenu fiscal de référence, API quotient familial et les API de statuts étudiant et boursier.

Pour 2021, de nouvelles API seront référencées, tant au niveau national que local, au service de la circulation et l'exploitation des données et permettant la simplification des services en ligne et l'amélioration des politiques publiques :

- Création de l'« API statut étudiant boursier » pour faciliter l'accès aux tarifs préférentiels et aux aides sociales facultatives et évitant la production de la notification de bourse ;
- Création de l' « API Sécu » pour réduire les demandes de pièces justificatives provenant de la sphère sociale ;
- Création de l'« API historique d'un véhicule » pour augmenter la confiance lors de la revente des véhicules ;
- Ajout de nouvelles données aux API FranceConnect : indemnités journalières de la CNAM, statut du demandeur d'emploi de Pôle Emploi, statut étudiant et données sur la famille (nombre d'enfants, quotient familial, adresse) ;
- Utilisation des API permettant la substitution du Kbis (produites par l'INPI et CMA France) pour simplifier la candidature des entreprises dans le cadre des marchés publics et ne pas demander la fourniture d'un Kbis ;
- Utilisation de l'API des données relatives au fichier national des comptes bancaires et assimilés (FICOBA) des entreprises et des associations pour simplifier la gestion des tiers dans le cadre des aides publiques et des marchés afin de ne plus demander aux entreprises de fournir leur RIB.

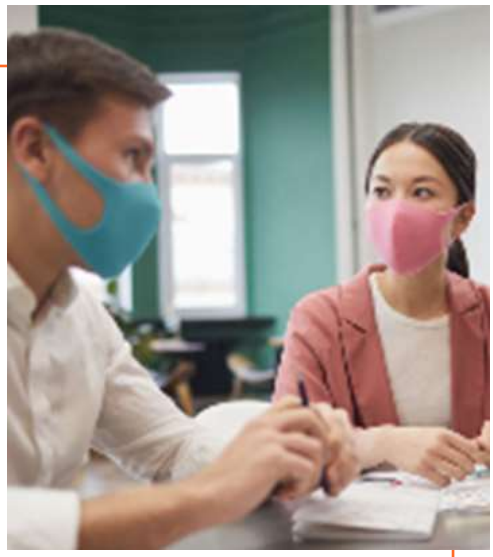
Faire davantage confiance aux agents publics

Engagement 10

Les marges de manœuvre et la responsabilité des gestionnaires publics seront accrues grâce à une réforme de l'organisation financière, une transformation de la chaîne comptable et un contrôle unifié des ordonnateurs et des comptables.

Le Gouvernement amplifie son action en **faveur d'une plus grande responsabilisation des gestionnaires publics, en contrepartie d'un allégement des contrôles *a priori*. Le contrôle interne devra être proportionné aux risques. Cet allégement du contrôle au profit de l'action s'appuiera sur les opportunités offertes par une chaîne de dépense et un système d'information financière intégrés.**

Le dispositif actuel, jamais revu en profondeur depuis le XIX^{e} siècle, évolue depuis 2018 pour rendre possible le pari de la confiance. La consolidation d'une fonction financière de l'État, animée par le ministère des comptes publics, se poursuit, en distinguant mieux les rôles respectifs des ministères gestionnaires et du ministère du budget, chargé de la stratégie d'ensemble de la soutenabilité des politiques publiques.



A cette fin, **la direction financière ministérielle et le contrôle budgétaire externe devront être progressivement rapprochés** afin d'accélérer la constitution d'une fonction financière ministérielle forte, partenaire stratégique de son ministre et des responsables de programme.

Elle permettra de tester la responsabilisation complète des gestionnaires tout en faisant du directeur financier le garant de la régularité et de la soutenabilité budgétaire en lien avec le ministère chargé du budget. Des démarches pilotes seront engagées dès 2021 avec plusieurs ministères.

Dans le même esprit, afin de moderniser la gestion budgétaire et comptable et d'en responsabiliser les acteurs, le Gouvernement avait engagé une réflexion sur la responsabilité financière du comptable public et de l'ordonnateur et confié une mission à Jean Bassères.

À la suite de la remise des conclusions de ce rapport, un travail commun avec les associations de représentants des collectivités territoriales, la Cour des comptes et le Conseil d'État sera engagé pour faire **évoluer le régime de la responsabilité personnelle et pécuniaire des comptables publics vers un régime unifié de responsabilité des ordonnateurs et des comptables**.

Cette modernisation de la fonction financière doit conduire à une meilleure efficience de la gestion publique, en responsabilisant pleinement les gestionnaires.

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.

Le télétravail, qui a été déployé à grande échelle dans la fonction publique et dans un calendrier extrêmement contraint à partir du premier confinement de mars 2020, a montré la nécessité de **soutenir des modes de travail plus flexibles, alternant présentiel et télétravail, au bénéfice des organisations et des agents en accompagnant l'évolution vers une « culture de la confiance ».**

Pour soutenir ces changements, notamment vers une meilleure appropriation du télétravail, des moyens importants seront mis en place pour équiper les agents, dans le cadre de #FranceRelance.

Au-delà, des améliorations seront apportées au « Sac à Dos Numérique de l'Agent », visant à :

- augmenter les performances des réseaux de transport de données (réseau interministériel de l'État…) ;
- simplifier l'authentification des agents grâce à un compte unique AgentConnect ;
- rendre les terminaux numériques des agents, et les infrastructures associées, plus propices au travail en mobilité ;
- développer des outils de communication et de collaboration pour les agents, unifiés à l'échelle interministérielle ;
- accompagner l'appropriation des méthodes de travail numériques au sein des équipes.

Un accent particulier sera également mis sur la formation, afin de porter les changements de culture de travail induits par cette nouvelle organisation, et notamment la transformation managériale, l'autonomisation et la responsabilisation des agents. La plateforme ministérielle de formation à distance (MENTOR), mais aussi le Campus de la transformation publique, mettront à disposition des agents publics des formations innovantes **pour accompagner la transformation publique et notamment les nouvelles méthodes managériales et la transformation numérique.**

Un accord sur le télétravail sera recherché dans le cadre d'une négociation collective avec les organisations syndicales représentatives de la fonction publique. Cet accord devra consolider **les acquis des mois d'adaptation à la situation de crise et comprendre notamment des actions de formation et une évolution des pratiques managériales**. Le télétravail sera considéré comme un mode d'organisation du travail dont l'appréciation sera laissée aux managers de proximité dans le cadre d'un dialogue social de qualité et dans un esprit de confiance avec les agents.

Engagement 12

La prise de décision sera rendue plus rapide, plus fluide et plus efficace grâce à une administration sans papier.

Une grande consultation nationale « « Simplifions ensemble ! » avait été lancée auprès des agents publics autour d'une question unique : *« Comment lever les blocages que vous rencontrez au quotidien ? »*. 2,5 millions d'agents étaient consultés et près de 20 000 propositions ont été rédigées.

Présentées au CITP de novembre 2019, ces propositions visaient notamment à mettre le principe de confiance au cœur des relations entre les agents et leurs managers et simplifier l'environnement de travail des agents en adaptant par exemple les outils informatiques.

Les réponses adressées à la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques en réponse à sa « lettre aux agents publics » en septembre 2020, ont confirmé ces attenes.

La nécessité de dématérialiser les tâches administratives les plus « classiques » - rédaction et validation de notes, réponses à des courriers, production de textes juridiques – a été identifiée depuis longtemps par les administrations et certaines l'ont expérimentée. La numérisation, si elle est bien menée, permet de rendre les modes de travail plus efficaces.

De la même manière, pour le service public essentiel de la justice, une plus grande souplesse et une rapidité accrue seront recherchées par le développement de la signature électronique.

Un effort particulier sera mené pour que l'administration territoriale de l'État soit la première à bénéficier de cette fluidité nouvelle dans son travail quotidien au plus près de nos citoyens et usagers.

GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

CONTACT PRESSE

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
Tél : 06.08.72.50.29
Claire.bonnetier@modernisation.gouv.fr