



MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction interministérielle
de la transformation publique

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le 21 décembre 2023

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, PLAN TÉLÉPHONE, QUALITÉ DES DÉMARCHES EN LIGNE...

STANISLAS GUERINI RÉUNIT LE COMITÉ DES SERVICES PUBLICS POUR FAIRE LE POINT SUR LA FEUILLE DE ROUTE POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS

Ce 19 décembre, Stanislas Guerini, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a réuni les administrations et opérateurs de service public pour faire le point sur la mise en œuvre des mesures décidées par le Gouvernement en mai 2023 et fixer les priorités d'action pour 2024. Plan téléphone, démarches en ligne, création d'un label Services Publics + pour les administrations engagées en matière de qualité de service, recours à l'intelligence artificielle... L'objectif : des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces pour mieux répondre aux attentes des Français.

RENFORCER L'EFFICACITÉ ET LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS

Pour améliorer la qualité et l'efficacité des services publics, le Gouvernement a adopté une feuille de route ambitieuse en mai 2023 à l'occasion du comité interministériel de la transformation publique présidé par la Première ministre. Parmi les mesures annoncées, de nouvelles avancées ont été réalisées :

Le déploiement du programme Services Publics + aux universités et aux hôpitaux publics

Aujourd'hui, **Services Publics +** ce sont **3,7 millions d'agents mobilisés** dans près de 50 grands services publics engagés dans l'amélioration continue de la qualité de service. C'est une démarche portée par les agents publics qui associe aussi les citoyens. Ce 19 décembre,

les universités (La Rochelle, Lille et Poitiers dans un premier temps) et les hôpitaux publics ont rejoint Services Publics +. Les établissements pilotes seront plus particulièrement accompagnés par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP).

**SERVICES
PUBLICS+** 

La création d'un label Services Publics + pour valoriser les administrations engagées dans l'amélioration de leur qualité de service

Ce label a pour objectif de rendre visible l'engagement des services publics autour des [huit engagements de Services Publics +](#), de mobiliser et valoriser l'implication des agents du service public. **Des premiers audits de labellisation seront réalisés au printemps 2024.**

Amélioration de l'accueil téléphonique : de premiers effets mesurables

En 2023, les services publics comptabilisaient **plus de 85 millions d'appels**. Dans le cadre du « plan téléphone » décidé par le Gouvernement en mai 2023, 28 réseaux de services publics (DGFIP, CNAV, CNAM, Pôle emploi, ...) ont proposé en septembre un plan d'action pour répondre aux objectifs fixés.

Six mois après le lancement du « plan téléphone », **1 service public sur 2 a atteint le taux de décroché de 85 %**. **L'objectif pour fin 2024** : un taux de 85 % de décroché pour tous les services publics, la systématisation de la mesure de satisfaction des usagers et de dispositifs de rendez-vous téléphoniques et de rappels.

Dans ce cadre, la DITP, qui pilote le plan téléphone sous l'autorité de Stanislas Guerini, apportera un soutien financier aux projets portés par les administrations avec le Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP).

Animer la démarche d'amélioration continue dans les territoires avec la désignation de sous-préfets chargés services publics

La circulaire du 19 juillet 2023 crée dans chaque département un sous-préfet chargé des services publics. Leur feuille de route 2024 s'articule autour de 4 priorités.

- **Améliorer l'accès aux services publics** en assurant collégialement la bonne adéquation entre besoins des usagers et présence territoriale ;
- **Renforcer la qualité des services publics** en veillant à l'impact du programme Services Publics + sur le terrain dans chaque point de contact avec le public ;
- **Piloter les espaces France services** et leur déploiement dans le département ;
- **Accompagner et protéger les agents publics** en coordonnant la réponse en cas d'incident ou infraction commise à l'encontre d'un agent.

Renforcer l'accessibilité et la qualité des 250 démarches essentielles en ligne

Le ministre a réalisé un point d'avancement sur la mise en accessibilité et l'augmentation de la qualité des 250 démarches essentielles en ligne ainsi que sur le déploiement du « dites-le nous une fois ». L'objectif fixé par le Gouvernement : un taux de satisfaction supérieur à 8 sur 10 avant l'été 2024. Six mois après le CITP, plus d'une démarche sur deux a atteint cet objectif.

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS

Rapidité et qualité des réponses : des résultats convaincants pour l'expérimentation lancée en octobre 2023

Le 5 octobre 2023, Stanislas Guerini a lancé la première expérimentation d'intelligence artificielle générative¹ dans les services publics. Depuis, les agents volontaires (CNAM, CNAV, MSA, ANTS, Gendarmerie, préfectures, tribunaux....) recourent à l'IA pour rédiger les réponses aux avis des usagers déposés sur la plateforme Services Publics + (rubrique [« Je donne mon avis »](#)).

Au bout de 2 mois d'expérimentation, les premiers résultats sont très encourageants :

- **Le temps de réponse moyen est divisé par 2 ;**
- **Le taux de satisfaction des usagers a gagné 10 points à 74% des usagers**

Le développement d'un outil souverain d'IA générative pour assister les agents publics

La DINUM développe un outil d'IA générative, souverain, libre et ouvert, créé par et pour des agents publics, nommé Albert. Albert propose des réponses personnalisées, la transparence des sources, une

facilité d'accès pour toutes les administrations. Dans les prochains mois, Albert sera déployé dans le réseau France services, auprès de conseillers France services volontaires.

¹ Solution «Open Hermes 2» de Mistral 7B de Open IA (solution française de LLM open source)

Contact Presse DITP :

Caroline MARCEL ORZECOWSKI – caroline.marcel-orzechowski@modernisation.gouv.fr – 06 40
67 33 62