



**MINISTÈRE
CHARGÉ DE LA FONCTION
PUBLIQUE ET DE
LA RÉFORME DE L'ÉTAT**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 21 janvier 2026
N°279

Conseil national des services publics Renforcer l'accompagnement des usagers, libérer du temps pour les agents : le ministre David Amiel présente les priorités de la transformation des services publics

David Amiel, ministre délégué chargé de la Fonction publique et de la Réforme de l'État, a présidé lundi 19 janvier 2026 le Conseil national des services publics (CNSP), rassemblant les dirigeants des grands services publics de l'État, de ses opérateurs et de la sécurité sociale, ainsi que les secrétaires généraux des ministères. A cette occasion, le Ministre a présenté les priorités du Gouvernement pour l'amélioration des services publics et souligné les bonnes pratiques ayant vocation à être généralisées.

Porter l'amélioration continue de la qualité des services publics

La satisfaction des usagers est la boussole des services publics. La Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) a présenté un bilan positif du programme gouvernemental Services Publics+, lancé en 2022 et déjà mis en œuvre par une cinquantaine de services publics. D'importants progrès ont notamment été réalisés dans l'accès téléphonique à la Direction générale des finances publiques (DGFIP) ou la caisse nationale d'assurance maladie (CNAM).

Mieux traiter les situations complexes

Des équipes dédiées à la gestion des situations complexes dans certains services publics (dossiers bloqués, délais exorbitants, etc.) sont expérimentées pour renforcer l'accompagnement des usagers. Le ministre a par ailleurs annoncé la montée en puissance d'un nouveau système, développé par la DITP et l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), de remontée des cas complexes via les maisons France Services pour mieux cibler les efforts de simplification.

Lutter contre les incivilités et protéger les agents

Le Ministre a annoncé la relance d'un travail interministériel co-piloté par la DITP et la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) pour partager les bonnes pratiques et identifier des solutions face à la monter des incivilités envers les agents : équipements, communication ou nouveaux protocoles. Des propositions d'évolutions législatives pourront aussi intégrer le futur projet de loi de protection des agents publics contre les incivilités et la corruption.

Redonner du temps aux agents et aux usagers grâce à l'intelligence artificielle

Les solutions de retranscription (« *speech to text* ») au sein des services publics, au guichet comme pour les tâches administratives, doivent rapidement être déployées à grande échelle afin de simplifier le travail des agents et dégager davantage de temps pour le contact avec les usagers. Le ministre a demandé à la DITP et à la CNAM, en lien avec la Direction interministérielle du numérique (DINUM), de conduire ce déploiement en y associant les agents.

Améliorer l'implantation territoriale et l'accès aux services publics

Le Ministre a annoncé la généralisation à l'été 2026 d'un outil de cartographie des services publics, porté par la DITP avec le concours de la Direction pour l'information légale et administrative (DILA) et de l'Institut géographique national (IGN) et expérimenté avec succès dans le Nord, l'Indre et les Hautes-Alpes. Il s'agit d'un outil d'aide à la décision pour les préfets et les responsables locaux comme nationaux afin de piloter l'implantation des services publics dans chaque territoire.

Contacts presse :

Direction interministérielle de la transformation publique (DITP)

Sonia Duarte - 06 40 74 19 37

presse.ditp@modernisation.gouv.fr

Ministère chargé de la Fonction publique et de la Réforme de l'État

Cabinet de M. David AMIEL

Tél : 01 53 18 43 22 / 01 53 18 43 46

presse@cabinet.fonction-publique.gouv.fr

Bureau de presse de Bercy

Tél : 01 53 18 33 80

Presse.bercy@finances.gouv.fr