

ANNANNE

# LA CONTINUITÉ DES SERVICES PUBLICS PENDANT LE CONFINEMENT





## **INTRODUCTION**

Le fonctionnement des services publics a été fortement impacté lors du premier confinement en mars 2020 avec parfois une rupture dans la continuité du service rendu aux usagers.

Dans le cadre du second confinement de novembre 2020, la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a pris trois initiatives mises en œuvre par la DITP.

# La continuité des services publics pendant le confinement

**82 %**  
des usagers sont satisfaits

des services proposés par les services publics, pendant le reconfinement\*

**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 **+ 4 points en un mois\***

\*enquête téléphonique Ipsos auprès de 1 000 personnes ayant sollicité un service public en novembre et décembre 2020



**1. La définition d'une charte de la continuité des services**, construite avec les réseaux de services publics et déployée dans l'ensemble des lieux d'accueil du public, pose 4 engagements communs à l'ensemble des administrations :

- la protection des usagers et des agents
- la continuité des services
- le maintien de la qualité de service
- une attention aux publics les plus vulnérables.

**2. Le suivi hebdomadaire des résultats des services publics sur ces quatre engagements afin d'en rendre compte au Conseil de sécurité et de défense nationale.**



**3. Des enquêtes** auprès des publics par téléphone et par courriels **pour mesurer la perception et la satisfaction des usagers**, la première réalisée mi-novembre et la seconde mi-décembre.

La qualité de service s'est maintenue en partie grâce à l'adaptation des services publics : maintien des guichets ouverts, modification de l'organisation des services, réinvention des modes d'intervention des agents.

**Afin de tirer les enseignements de la crise de la Covid-19 en matière d'expérience usagers et de partager les bonnes pratiques des services, plusieurs actions ont été mises en place**

- réalisation et animation de webinaires sur le sujet « Enseignements de la crise en matière d'expérience usagers » avec des séances thématiques (ex.: cibler et aller au-devant des publics prioritaires, adapter sa stratégie et son offre omnicanale)
- ouverture d'une plate-forme d'échange sur les bonnes pratiques
- diffusion d'un premier recueil de bonnes pratiques « Accueillir les usagers des services publics en temps de crise sanitaire » disponible sur le site de la DITP.

# 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.

« Nous sommes passés sur des rendez-vous téléphoniques mais avec des plages horaires beaucoup plus élargies : de 7h à 19h. 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 de Versailles  
(Yvelines)

« On est intervenu sur différents plans, notamment sur l'accueil avec la mise en place de rendez-vous téléphoniques pour des conseils aux assurés, en particulier les assurés vulnérables, ou pour accompagner sur les services en ligne existants. On a été sur tous les fronts et on a encore été plus bienveillants et plus attentionnés avec l'ensemble de nos assurés. »



**Leslie Machon**

Experte conseil en  
assurance retraite à la  
CARSAT (Rhône-Alpes)

« Pour les plus vulnérables, (...) on a mis en place des facilités de paiement et des règlements échelonnés pour les entreprises en difficulté. L'ensemble des pôles économiques des douanes ont organisé des webinaires avec les entreprises pour les sensibiliser aux conséquences douanières et donc réglementaires du Brexit. Finalement, beaucoup d'outils ont été développés pour continuer le travail de conseil qu'on mène auprès des entreprises. Le développement de ces outils n'aurait pas été aussi rapide sans la crise sanitaire. »



**Benjamin Baud**

Chef du pôle action  
économique, direction  
régionale des douanes  
(Centre-Val de Loire)

*« Une des leçons de la COVID, c'est la préparation en amont : l'opérateur appelle préalablement l'utilisateur au rendez-vous qui a été fixé, met en place avec lui le sens de sa démarche et les outils nécessaires pour faire aboutir sa demande. Le jour où l'utilisateur se présente en préfecture, il a tout pour repartir avec une démarche aboutie. »*



**Stéphanie Genevois**  
Cheffe du bureau  
des relations usagers,  
préfecture du Nord

*« 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. Nous avons aussi travaillé sur l'inscription et l'accompagnement à distance et sur l'accueil des demandeurs d'emploi qui pouvaient se retrouver en situation d'urgence. On était plutôt sur une approche innovante, qui s'adapte aux besoins de l'utilisateur : on est parti chercher le besoin au travers des enquêtes de satisfaction et être au plus près de ce qu'avait besoin l'utilisateur, qu'il soit demandeur d'emploi ou entreprise. »*



**Sabrina Barreiro**  
Directrice agence  
Pôle emploi (Val d'Oise)