

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.

ENGAGEMENTS PRIS

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

Engagement pris lors du 6^e CITP (juillet 2021) : le programme Services Publics + (cf. fiche dédiée) sera pleinement déployé d'ici la fin de l'année pour améliorer l'efficacité des services publics en continu.

Toutes les administrations en relation avec le public doivent publier 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, **95 % des services publics rendent compte de la qualité de leurs services** en affichant leurs résultats à la maille la plus proche de l'utilisateur sur la [plate-forme Services Publics+](#). Ces résultats sont également accessibles en données ouvertes sur www.data.gouv.fr.

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. Ils portent sur la qualité du service rendu aux usagers et la performance des services.

95 %

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

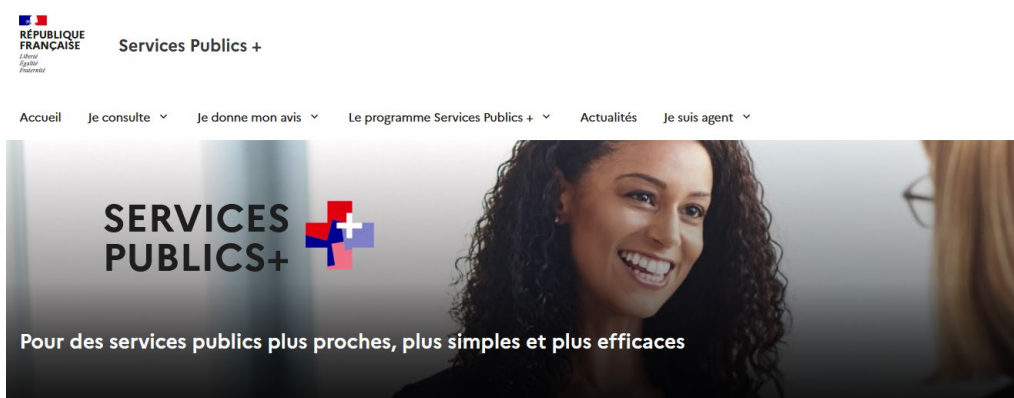
Des données disponibles à l'échelon local :

- 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) 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 horizon fin 2022 et après :

- **atteindre 100 %** de services publics affichant leurs résultats en ligne d'ici la fin de l'année 2022
- **faire évoluer progressivement le dispositif** de mesure et d'affichage des résultats des réseaux pour gagner en **cohérence** par rapport aux engagements du programme Services Publics + et en **convergence** au sein des réseaux de service public
- faire évoluer les fonctionnalités de la **plate-forme Services Publics +** permettant l'actualisation et l'affichage des résultats de qualité de service.



Accueil > Recherche de résultats

Les résultats de CAF

Je recherche des résultats

Par ville / département / région / pays

Par service public Réinitialiser Appliquer

Filter Département National Recherche avancée Désactivée

Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF)

