



citp

3^{ème} Comité interministériel de la **transformation publique**

Jeudi 20 juin 2019

www.gouvernement.fr

Dossier de presse

Contact

Service de presse
de Matignon
57, rue de Varenne
75007 Paris - France
Tel: +33 (0)1 42 75 50 78/79

Le début de cette année 2019 a été marqué par le temps fort du **Grand débat national**, au cours duquel plus de 1,5 millions de nos concitoyens ont exprimé leurs attentes très forte : plus de **simplicité**, plus de **rapidité**, plus de **proximité**. Dans le même temps, la **consultation des agents publics** conduite entre février et avril a permis de recueillir les propositions et les votes de plus de 130 000 agents publics pour lever, concrètement, les blocages qu'ils rencontrent au quotidien. Ceux-ci font le même constat et ne demandent qu'à ce qu'on leur fasse confiance et qu'on leur donne les moyens d'agir.

Dans la continuité des orientations données par le Président de la République à l'issue du Grand débat national, le Gouvernement a décidé d'**amplifier le mouvement de transformation profond que nous avons engagé** le 1^{er} février 2018 lors du premier comité interministériel de la transformation publique :

I. LA TRANSFORMATION PAR LA TRANSPARENCE

RENDRE COMPTE DE L'AVANCEMENT DES RÉFORMES ET DE LEURS EFFETS CONCRETS SUR LES CITOYENS

Engagement : rendre publics l'ensemble des plans de transformation ministériels pour mesurer l'impact des transformations sur le quotidien des Français.

Résultats : l'État publie dès aujourd'hui sur son site Gouvernement.fr l'avancement d'une quarantaine de réformes prioritaires.

Prochaines étapes :

- ▶ **Élargir cette démarche aux 60 réformes prioritaires au second semestre 2019**, notamment celles décidées à la suite du Grand débat national dans le cadre de l'Acte II du quinquennat.
- ▶ **Installer durablement la culture de résultat dans la culture administrative** : chaque projet de loi sera impérativement accompagné, dès juin 2019, de cinq indicateurs de résultat dans le quotidien des Français.
- ▶ **Renforcer les liens avec le Parlement** : chaque ministre installera en septembre 2019 un comité de suivi de son plan de transformation ministériel associant des parlementaires.

REMETTRE L'USAGER AU CŒUR DU SERVICE PUBLIC

Engagement : publier les indicateurs de qualité de service, dans chaque lieu d'accueil et sur les sites internet des administrations.

Résultats :

La plupart des services publics ont publié des premiers résultats :

- ▶ organismes de protection sociale (famille, vieillesse, maladie, mutualité sociale agricole, caisse militaire) ;
- ▶ pôle Emploi ;
- ▶ services des impôts aux particuliers ;
- ▶ préfetures, gendarmerie, police, tribunaux ;
- ▶ établissements de santé.

3^{ème} Comité interministériel de la **transformation publique**

Ces résultats sont désormais librement consultables sur le site www.resultats-services-publics.fr

Prochaines étapes :

- ▶ publication en *open data* avant fin 2019 de l'ensemble des données disponibles ;
- ▶ élargissement de la publication aux douanes, CROUS en 2019 ; Éducation nationale et Enseignement supérieur en 2020.

Engagement : permettre à chaque citoyen de donner son avis et raconter son expérience d'utilisateur des services publics, avec un engagement de réponse des administrations concernées.

Résultats :

- ▶ un outil dédié - voxusagers.gouv.fr - expérimenté depuis mars 2019.

Prochaines étapes :

- ▶ généralisation de [voxusagers](http://voxusagers.gouv.fr) à tous les services publics en 2020.

Ces différents outils (mesure des indicateurs de résultat et vox usagers) ont vocation à être intégrés sur le site service-public.fr, d'ici la fin de l'année 2019.

Issu des propositions du Grand débat national, un **chantier sur le coût réel des services** publics vise à informer le citoyen du coût de la prestation de service public prise en charge par l'ensemble de la collectivité, qui sera expérimenté **en 2019** dans l'Éducation nationale, les transports régionaux (avec les collectivités volontaires) et la culture.

II. LE GOUVERNEMENT ENGAGE UN ACTE II POUR LA TRANSFORMATION DE L'ACTION PUBLIQUE

RÉFORMER LES ADMINISTRATIONS À PARIS POUR MIEUX RÉPONDRE AUX PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT ET REMETTRE DES FORCES SUR LE TERRAIN

Concernant les administrations parisiennes, l'ambition du Gouvernement se concrétise dans la **circulaire du Premier ministre publiée le 5 juin 2019** :

- ▶ **Alléger les administrations centrales** : réduire le nombre d'échelons hiérarchiques, adapter les organigrammes aux réformes prioritaires à conduire (décret publié fin juillet).
- ▶ **Simplifier le paysage administratif** en réduisant le nombre d'instances et de commissions rattachées aux administrations centrales.
- ▶ **Délocaliser des services ou opérateurs en région.**

Décision :

Après une phase d'instruction au cours de l'été, le Premier ministre présentera les décisions prises **avant fin octobre 2019**.

D'ores et déjà, la **suppression d'une centaine de commissions** est envisagée sur les 390 recensées.

30 opérations de délocalisation sont également envisagées qui pourraient concerner près de 4 000 agents, actuellement à Paris. **Une première vague de 40 projets de suppressions ou rapprochements** de structures en administration centrale ont été identifiés.

Sur le volet administrations déconcentrées, le Premier ministre a adressé aux ministres et aux préfets de région une circulaire le 12 juin 2019 qui vise à :

- ▶ **désenchevêtrer les compétences** de l'État, avec les collectivités territoriales, les opérateurs et les acteurs hors de la sphère publique ;
- ▶ réorganiser le réseau déconcentré de l'État pour **mieux répondre aux priorités gouvernementales** ;
- ▶ gagner en efficacité en **mutualisant les moyens et en favorisant les coopérations interdépartementales** ;
- ▶ rénover la gouvernance en créant un **comité interministériel régional des transformations des services publics** (décret publié avant fin juillet 2019).

Décision :

Un **projet d'organisation territoriale de l'État en région** sera proposé par chaque préfet de région fin octobre 2019.

Une **enveloppe du Fonds de transformation pour l'action publique (FTAP)** sera dédié à l'accompagnement de ces réorganisations.

DES SERVICES PUBLICS PLUS SIMPLES ET PLUS ACCESSIBLES : RELEVER LE NIVEAU D'AMBITION POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES ISSUES DU GRAND DÉBAT NATIONAL

- ▶ **Une plus grande accessibilité des services publics** : déploiement du réseau France Service et un accompagnement téléphonique.
- ▶ **Une plus grande simplicité des démarches administratives** avec la simplification du langage administratif.

LE DÉPLOIEMENT DU RÉSEAU FRANCE SERVICES

Les **Maisons ou bus France Service** regrouperont en un même lieu des services polyvalents de l'État, des opérateurs et des collectivités territoriales. **300 implantations France Services** seront ouvertes au 1^{er} janvier 2020.

Décision :

Une circulaire du Premier ministre sera adressée aux préfets avant la fin du mois de juin pour définir l'offre de service des maisons « France Services » et la méthode pour aboutir au respect des objectifs fixés.
Un plan de formation des agents à la polyvalence sera déployé à partir de septembre 2019.

GÉNÉRALISER DÈS 2020 À TOUS LES LIEUX QUI ACCUEILLEN DU PUBLIC LE LABEL MARIANNE AVEC DE NOUVEAUX ENGAGEMENTS

Pour transformer la relation aux usagers et répondre à leurs attentes, plusieurs engagements doivent être pris : par exemple des réponses claires apportées dans des délais annoncés, des démarches facilitées pour les personnes en situation de handicap, des réponses à tous les appels téléphoniques en limitant le temps d'attente.

Décision :

Le label Marianne sera appliqué dès 2020 dans tous les services publics avec de nouveaux engagements.
Des usagers mystères viendront s'assurer de la mise en œuvre de ces engagements.

RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT HUMAIN À DISTANCE : LANCEMENT D'UN CHANTIER « ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE »

La possibilité de joindre l'administration par téléphone reste une voie de recours importante pour près d'un tiers des usagers particulièrement des personnes fragiles.

Décision :

Définir d'ici la fin de l'année 2019 un plan d'action pour permettre une réponse téléphonique rapide et efficace.

UN CHANTIER DE SIMPLIFICATION DU LANGAGE ADMINISTRATIF POUR LIMITER LES RISQUES D'ERREURS ADMINISTRATIVES

De nombreux documents administratifs sont difficiles à comprendre, ce qui rend les démarches compliquées et amplifie le risque d'erreur.

Décision :

Développement d'une **plateforme en ligne, le FormLab**, pour signaler les documents problématiques et engagement d'un travail de refonte des documents sous la forme d'un « avant/après ».



citp

3^{ème} Comité interministériel
de la **transformation publique**

Jeudi 20 juin 2019

Dossier de presse

www.gouvernement.fr