



## 16ème législature

<b>Question N° :</b> 12447	<b>De M. Vincent Ledoux ( Renaissance - Nord )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transformation et fonction publiques		<b>Ministère attributaire</b> > Transformation et fonction publiques
<b>Rubrique</b> > services publics	<b>Tête d'analyse</b> > Amélioration du service public	<b>Analyse</b> > Amélioration du service public.
Question publiée au JO le : <b>24/10/2023</b> Réponse publiée au JO le : <b>09/01/2024</b> page : <b>292</b>		

### Texte de la question

M. Vincent Ledoux appelle l'attention de M. le ministre de la transformation et de la fonction publiques, sur l'accès aux services publics « du premier au dernier kilomètre ». Ainsi que l'observe le Conseil d'État dans son dernier rapport annuel : « Notre pays s'est construit autour d'une action publique forte et de services publics efficaces. Mais, aujourd'hui, l'efficacité de l'action publique est de plus en plus questionnée. En particulier, c'est sa capacité à atteindre ses destinataires qui fait débat : parvient-elle encore à réussir son dernier kilomètre ? ». Au terme d'une étude approfondie de terrain, le Conseil d'État déplore « le grand fossé qui s'est creusé entre les services publics et les usagers : « De ce fossé est née une crise de confiance dans l'action publique, en dépit de l'engagement fort des acteurs publics sur le terrain, qui s'essoufflent ». Ainsi la plus haute juridiction de l'ordre administratif formule 12 propositions « pour mettre effectivement les usagers au cœur de l'action publique » avec trois objectifs : un impératif de proximité ; un besoin de pragmatisme ; la confiance. Il s'agit d'assurer l'accès de tous les usagers aux politiques et aux services publics ; accompagner les publics qui en ont le plus besoin ; délivrer des messages compréhensibles par tous ; développer le « aller vers », voire le « aller-chez » ; écouter ; construire l'action publique avec les usagers et les acteurs de terrain, dont les collectivités territoriales ; simplifier la vie des usagers ; doter les politiques publiques des moyens nécessaires et prendre en compte d'emblée les questions d'intendance ; réussir le dernier kilomètre avec les agents publics et tous les acteurs de l'action publique ; pratiquer la subsidiarité ; passer d'une « logique du mistigri » à une logique de coopération ; mettre le service au cœur du pilotage de l'action publique. Dans la dynamique de l'action qu'il conduit, il lui demande de bien vouloir lui indiquer ce qu'il met en œuvre pour améliorer concrètement l'accès aux services publics.

### Texte de la réponse

La Première ministre a rappelé les enjeux concernant le renforcement des fondamentaux des services publics (accès aux services, amélioration des délais, qualité et simplification des démarches) lors du 7ème Comité interministériel de la transformation publique (CITP) le 9 mai 2023 pour répondre aux préoccupations des Français à ce sujet. Les mesures et décisions prises lors du CITP sont alignées avec les 12 propositions que formule le Conseil d'État pour « mettre effectivement les usagers au cœur de l'action publique » avec trois objectifs : un impératif de proximité ; un besoin de pragmatisme ; la confiance. Sur la question de la proximité et de l'accès aux services publics, les orientations prises visent à assurer l'équilibre des efforts entre la poursuite du développement de services numériques de qualité pour répondre aux attentes d'une majorité d'usagers et la garantie d'un accueil humain selon des modalités adaptées. Le numérique s'impose comme le canal de contact privilégié des Français :



en effet, chaque année, on dénombre plus de 2 milliards de visites sur les sites internet de l'administration et plus de 80 % des démarches réalisées de façon dématérialisée. Il a donc été décidé d'intensifier la numérisation des démarches avec des exigences fortes en termes de qualité et d'accessibilité des téléservices (note de satisfaction usagers, sécurisation de la démarche, accessibilité aux personnes en situation de handicap, « dites-le nous une fois »). Les 250 démarches les plus courantes doivent notamment être réalisables en ligne. Le canal téléphonique est également largement plébiscité : il concentre 43 % des sollicitations traitées par les agents publics, mais génère actuellement de nombreuses insatisfactions. Un plan pour l'amélioration de l'accueil téléphonique est ainsi engagé afin de garantir une réponse de qualité aux usagers : le taux de décroché devra être supérieur à 85 % en ne tenant compte que des appels pris en charge lorsque l'utilisateur demande à entrer en contact avec un agent, suivi de la satisfaction et publication sur la plateforme Services Publics +, modalités de rappel téléphonique et offre de rendez-vous pour limiter le temps d'attente. Néanmoins, le recours à un guichet physique reste essentiel, en particulier pour les publics en situation de fragilité, pour lesquels il est nécessaire de garantir un accueil physique de proximité qui soit humanisé et polyvalent. Pour cela, un renforcement du réseau France services est engagé, avec l'objectif de 2 750 points de contact début 2024, le doublement du temps de formation des agents (de 5,5 jours à 11,5 jours), l'élargissement du bouquet de services, la désignation d'une centaine d'animateurs départementaux pour assurer la qualité de l'accueil et l'articulation avec les réseaux partenaires et le développement d'une stratégie d'« aller vers », comme le montre le bus France services, France services multisites, facteurs guichetiers). Le déploiement des principes de la loi ESSOC (loi pour un État au service d'une société de confiance), dont le droit à l'erreur notamment, et les travaux sur la simplification du langage administratif pour renforcer le lien de confiance entre les usagers et l'administration se poursuivent également. Dans une logique de pragmatisme et de confiance, de nombreux travaux de simplification et de renforcement de la qualité de service ont été engagés : Les services publics mettent en œuvre une démarche proactive à plusieurs niveaux (conseil à l'utilisateur en amont d'une démarche, orientation vers d'autres acteurs en fonction de sa situation personnelle et de ses droits, délivrance automatique lorsque cela est réalisable) et vont à la rencontre des usagers pour les informer des aides et de l'accompagnement de proximité dont ils peuvent bénéficier. Des actions concrètes sont déjà menées par les services publics. On peut, en guise d'exemple, citer la démarche attentionnée de l'assurance maladie, qui se déplace pour aller à la rencontre des usagers « hors les murs » de l'administration, en partenariat avec des acteurs associatifs comme les « Bus du cœur ». Le programme Services Publics+ s'attache à renforcer la qualité de service. Le Gouvernement a souhaité redonner une ambition forte au déploiement du programme lors du CITP du 9 mai 2023 en prenant l'engagement d'étendre le programme à l'ensemble des administrations en contact avec le public, notamment dans les hôpitaux et les établissements d'enseignement publics d'ici fin 2023, et en créant un label certifié de la qualité de service dans les administrations. Le programme permet par ailleurs aux usagers de contribuer à l'amélioration du service, en déposant des témoignages à la suite de leur expérience avec une administration (plateforme « Je donne mon avis »), en signalant des documents administratifs qu'ils jugent particulièrement complexes et en participant à des panels pour contribuer concrètement à la simplification des communications administratives. Le Gouvernement a par ailleurs adopté une nouvelle méthode de simplification centrée sur dix moments de vie des Français, pour mieux appréhender les irritants et opportunités de simplification en partant du ressenti et du vécu des usagers. Enfin pour assurer et suivre le déploiement de ces actions, le dispositif de pilotage de la qualité et de l'accès aux services publics a été renforcé, notamment avec la : Mise en place d'un tableau de bord des services publics, qui permet de rendre compte de la qualité du service rendu aux usagers ; Nomination de sous-préfets aux services publics, pour organiser le suivi et l'amélioration de l'accès aux services publics sur le territoire, animer la dynamique d'amélioration continue des services publics en veillant au bon déploiement du programme Services Publics+ et de France services sur le terrain.