



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Rapport

SUR LA MISE EN ŒUVRE DES ENGAGEMENTS DU CITP

MAI 2022

Pour une action publique, plus proche, plus simple et plus efficace

Le Gouvernement a pour objectif de promouvoir une action publique plus proche, plus simple et plus efficace. Pour cela, de nombreux chantiers de transformation ont été lancés et se poursuivent, autour de deux priorités.

La crise sanitaire, économique et sociale que nous traversons ne met pas au second plan les ambitions de réforme portées par le président de la République et le Gouvernement. Le comité interministériel de la transformation publique (CITP) du 5 février 2021 a tiré les enseignements de la crise sanitaire et de s'assurer que l'action publique produise chaque jour des effets concrets et mesurables pour le quotidien de nos concitoyens.

PLACER LES CITOYENS ET L'USAGER AU CENTRE DE L'ACTION PUBLIQUE

Le Gouvernement entend faire évoluer profondément les modes de travail des acteurs publics qui doivent être tournés en permanence vers la vie quotidienne de nos concitoyens. Cette nouvelle méthode, c'est celle de la transparence : le baromètre des résultats de l'action publique présente l'impact concret de 25 réformes prioritaires dans le quotidien de nos concitoyens, au plus près de chez eux. L'objectif est de s'assurer que les transformations mises en œuvre ont des effets pour les Français, jusqu'au dernier kilomètre.

Cette ambition impose de faire « évoluer le logiciel de l'action publique » : rompre avec les plans parisiens et l'inflation de la production normative. Des méthodes nouvelles, associant les parties prenantes, centrées sur les usagers et les agents, doivent guider la conception de l'action publique. Nous devons accorder une attention plus grande aux conditions concrètes et opérationnelles de la mise en œuvre des politiques publiques.

La participation citoyenne dans la conception des politiques publiques et l'engagement citoyen dans les activités d'intérêt général seront promus et généralisés.

L'utilisateur doit être au cœur des préoccupations de l'administration : il faut rechercher en continu l'amélioration de ses contacts avec nos services publics. Le Gouvernement a choisi cette méthode, plutôt qu'un grand choc de simplification par le haut.

C'est le sens du programme Services Publics +, qui permet de prendre en compte les retours d'expérience et les avis des Français sur les démarches. Cette méthode sera portée par les agents publics au niveau de chaque lieu d'accueil du public, en associant citoyens et élus.

Placer l'utilisateur au cœur, c'est aussi rapprocher physiquement les services publics des usagers avec France Services, qui se déploie dans les territoires.

C'est au service de ces usagers que les agents publics ont montré en général et dans cette crise leur mobilisation : ce sens du service appelle à libérer l'énergie publique.

LIBÉRER LES ÉNERGIES PUBLIQUES

Libérer l'énergie publique, c'est rompre avec les excès de bureaucratie en plaçant la décision au plus près du terrain et des Français. C'est faire en sorte que les acteurs publics puissent adapter la mise en œuvre des politiques publiques au contexte local, afin qu'elles impactent concrètement la vie des Français.

Libérer l'énergie publique, c'est amplifier la territorialisation de l'action publique en réarmant les territoires et en assumant la différenciation. C'est renforcer le rôle du préfet pour que l'État parle d'une seule voix dans les territoires, c'est accroître ses marges de manœuvre, son pouvoir d'arbitrage et de dérogation, pour qu'il puisse adapter l'action de l'État aux enjeux locaux.

L'action publique ne s'arrête pas aux frontières de l'État. Le préfet doit être un intégrateur, dépassant les silos administratifs et l'enchevêtrement des compétences pour assurer la mise en œuvre efficace des politiques publiques, en associant les parties prenantes.

Libérer l'énergie publique c'est modifier notre manière de recruter, de gérer et de faire travailler ceux qui sont le socle de l'action publique, les agents publics. En premier lieu, nous entendons responsabiliser les agents en favorisant la prise d'initiative, en simplifiant les procédures et la décision.

Les leviers managériaux et RH doivent être davantage mobilisés pour soutenir la transformation publique : en donnant davantage de marges de manœuvre aux employeurs dans leur gestion des ressources humaines de proximité, en rénovant le dialogue social, en améliorant la gestion des carrières des agents.

À ce titre, le développement du télétravail est un accélérateur de transformation : il amène à pratiquer une nouvelle culture managériale, une nouvelle organisation du travail et un dialogue social renouvelé, fondés sur la confiance.

La crise appelle aussi à améliorer l'équipement numérique des agents, pour leur donner les moyens d'exercer leurs missions : un investissement inédit est réalisé grâce à France Relance pour accélérer l'équipement numérique des agents publics et améliorer leurs conditions de travail.

Libérer l'énergie publique, cela revient à nous appuyer sur les agents publics, sur leur engagement et à les soutenir ; ils ont à nouveau témoigné de leur sens de l'État et du service public pendant la crise.

C'est tout le sens de la création d'un ministère de la Transformation et de la Fonction publiques qui intègre les fonctions de l'impulsion et du pilotage des transformations, de pilotage du numérique d'État et celles de gestion du cadre statutaire et des ressources humaines des agents publics.

SOMMAIRE

PLACER LES CITOYENS ET L'USAGER AU CŒUR DE L'ACTION PUBLIQUE

1

Piloter l'action publique par l'impact et dans la transparence

1-1	Assurer la mise en œuvre des réformes jusqu'au dernier kilomètre	10
1-2	Assurer la transparence sur les résultats de l'action publique	14
1-3	Garantir la transparence sur les résultats des services publics	18
1-4	Afficher le coût complet des services publics	20
1-5	Renforcer la politique d'ouverture, de circulation et de partage des données	22
1-6	Co-construire un plan d'action national pour un Gouvernement ouvert	28

2

Concevoir une action publique centrée sur les usagers et les agents

2-1	Développer le design centré sur les utilisateurs	34
2-2	Développer l'utilisation des sciences comportementales	38
2-3	Réduire et simplifier la production de textes juridiques	42
2-4	Déterminer des indicateurs d'impact pour chaque nouvelle norme	44
2-5	Développer la participation citoyenne	46
2-6	Développer l'engagement citoyen avec la plate-forme « JeVeuxAider »	50
2-7	Débloquer pour innover : France expérimentation	52
2-8	Développer la confiance et le droit à l'erreur	56

3

Améliorer les services publics en continu

3-1	Déployer le programme Services Publics +	60
3-2	Améliorer et simplifier l'expérience des usagers	64
3-3	« France Expérimentation - Administrations » pour accélérer les projets et l'innovation	70
3-4	Améliorer les démarches en lignes	72
3-5	« Dites-le-nous une fois »	76
3-6	Déployer France services	80
3-7	Simplifier les communications administratives	84
3-8	Améliorer la qualité de l'accueil téléphonique	88
3-9	Permettre à chaque citoyen de donner son avis sur les services publics	92
3-10	Promouvoir des services publics écoresponsables	94
3-11	Développer une administration proactive	98

AIRRE

LIBÉRER LES ÉNERGIES PUBLIQUES

4

Mettre les ressources et le pouvoir de décision au plus près du terrain

4-1	Territorialiser les politiques publiques	102
4-2	Contractualiser avec les collectivités territoriales	106
4-3	Réquiper l'État dans les territoires	110
4-4	Déconcentrer les décisions administratives individuelles	114
4-5	Accroître les marges de manœuvre budgétaires des services déconcentrés de l'État	116
4-6	Accroître les marges manœuvre RH des acteurs publics locaux	118
4-7	Permettre aux préfets de redéployer chaque année jusqu'à 3 % des effectifs placés sous leur autorité	122
4-8	Consolider la réforme de l'organisation territoriale de l'État	126
4-9	Faire converger les fonctions support de l'administration territoriale de l'État	130
4-10	Déployer le droit de dérogation des préfets	134
4-11	Développer l'innovation territoriale	136
4-12	Transformer les administrations centrales	140
4-13	Relocaliser les services d'administration centrale dans les territoires	144
4-14	Réduire le nombre d'instances et commissions des administrations centrales	158

5

Responsabiliser et faire confiance aux agents publics

5-1	Transformer la fonction publique	162
5-2	Réformer la haute fonction publique	166
5-3	Renforcer le dialogue social dans la fonction publique	170
5-4	Développer le télétravail et de nouvelles pratiques managériales	174
5-5	Améliorer les outils de travail des agents : le sac à dos numérique	178
5-6	Simplifier les conditions de travail et la vie des agents publics	182
5-7	Développer la formation des agents sur les sujets de transformation publique	184
5-8	Moderniser la gestion budgétaire et comptable de l'État	186
5-9	Déployer des systèmes de contrôle interne efficaces et proportionnés aux risques	190

6

Une gestion plus efficace des moyens au service de l'action publique

6-1	FTAP : accélérer la transformation des administrations publiques	194
6-2	France Relance : accélérer la transition numérique de l'État et des territoires	200
6-3	Sécuriser la mise en œuvre des grands projets numériques de l'État	202
6-4	Améliorer la gestion du parc immobilier de l'État et le cadre de travail des agents	204
6-5	Plan achat de l'État 2020-2024 : transformer la fonction achat pour la rendre plus efficace	208
6-6	Déployer les centres de gestion financière	212
6-7	Déployer l'excellence opérationnelle au sein des administrations	214
6-8	Développer l'utilisation des data-sciences et de l'intelligence artificielle pour une action publique plus efficace	216

PLACER LES CITOYENS ET L'USAGER AU CŒUR DE L'ACTION PUBLIQUE

01 PILOTER L'ACTION PUBLIQUE PAR L'IMPACT ET DANS LA TRANSPARENCE

Placer l'utilisateur au cœur du pilotage de l'action publique, c'est piloter les réformes par les résultats entendus comme leur impact concret dans la vie quotidienne des Français, au plus près de chez eux.

Le Gouvernement a adopté une méthode qui responsabilise les acteurs sur les résultats, avec une gouvernance à tous les échelons administratifs, pour garantir l'alignement sur les objectifs du sommet de l'exécutif jusqu'au dernier kilomètre.

Cette méthode passe par la transparence sur les résultats des services publics. Conformément à l'engagement du président de la République, ces résultats sont désormais disponibles à la maille territoriale sur une plate-forme en ligne unique (Services Publics +).

Le baromètre des résultats de l'action publique rend compte tous les trimestres, à la maille départementale, de l'avancement des politiques prioritaires du Gouvernement. C'est une innovation majeure dans le pilotage de l'action publique qui s'appuie désormais sur des objectifs et des résultats partagés par tous : administrations, élus, citoyens.

Dans cette logique de transparence, fondement de la confiance, le Gouvernement entend, à la suite du rapport remis par Eric Bothorel, poursuivre ses efforts sur le déploiement d'une politique de la donnée plus ambitieuse. L'objectif est double : piloter l'action publique plus efficacement et élargir le champ des données ouvertes.

Promouvoir une « démocratie plus ouverte et plus inclusive, avec les citoyens au cœur », c'est aussi le sens de l'implication de la France, réaffirmé par le président de la République à New York en septembre 2020 au sein du Partenariat pour un gouvernement ouvert. Un engagement au service des valeurs de transparence, de coopération et d'ouverture.

Assurer la mise en œuvre des réformes jusqu'au dernier kilomètre

Objectifs

- Assurer la mise en œuvre effective des **réformes prioritaires** du Gouvernement
- Diffuser dans les administrations le **pilote par l'impact** et la **culture du dernier kilomètre**.

« La révolution culturelle sur ce sujet à laquelle je vous appelle, c'est cette révolution du dernier kilomètre [...], c'est celle qui consiste à considérer que nous n'avons pas des obligations de moyens, de normes, de réunions, de chiffres, mais bien de transformation au réel de la vie de nos concitoyens par des objectifs que nous devons dûment mesurer, qui sont perceptibles par ces derniers. [...] Elle est pour moi le juge de paix de notre efficacité collective et c'est ce qui, d'ailleurs, crée un continuum indissociable au sein de l'action publique, entre la parole que je peux prononcer et l'engagement que je peux prendre vis-à-vis de nos concitoyens et l'action que chacun de vos fonctionnaires aura à conduire sur le terrain. »

Emmanuel Macron, président de la République,
Intervention à la convention managériale de l'État, le 8 avril 2021



© Présidence de la République

ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris lors des 2^e, 3^e et 5^e CITP (octobre 2018, juin 2019 et février 2021) :

- **suivre la mise en œuvre et l'impact des réformes au plus haut niveau de l'État** dans le cadre de revues trimestrielles et d'un tableau de bord numérique
- **territorialiser les objectifs de chaque réforme**, et en suivre la mise en œuvre au plus près du terrain, sous l'égide des préfets de département.

BILAN À DATE

Le suivi de l'exécution des réformes prioritaires est organisé par la circulaire n° 6230/SG du Premier ministre publiée le 18 novembre 2020. Chaque réforme est conduite par un chef de projet désigné au sein de l'administration qui rend compte de son exécution directement au ministre responsable et en interministériel :

83

réformes prioritaires

- il travaille en « **mode projet** » de manière transversale – souvent sur un périmètre interministériel – avec des objectifs, des moyens et un calendrier précis
- **il pilote les échelons opérationnels**, avec des indicateurs qui rendent compte de l'engagement des moyens mais aussi de l'impact concret de la réforme dans le quotidien des Français, dans leur département.

Le témoignage d'une chef de projet

« Avoir la responsabilité d'une réforme prioritaire, c'est être encore plus sensible au "dernier kilomètre" des actions que nous mettons en œuvre pour s'assurer de leur impact positif, tant pour nos concitoyens, que pour l'économie ou le climat. Au quotidien, il s'agit d'assurer la coordination entre les différents services impliqués – et ils sont nombreux en la matière ! –, de déterminer les principaux jalons de la conduite de projet, de piloter avec des indicateurs facilement disponibles, emblématiques et territorialisables. C'est aussi de pouvoir rendre compte régulièrement de l'avancée du projet à la ministre du Logement, aux directions générales, et en interministériel. En somme, porter une réforme prioritaire, c'est avoir la confiance de sa ministre et se sentir en responsabilité d'une "obligation de résultats" qui ne sera satisfaite que par le travail collectif des équipes et en cela, c'est très stimulant ! »



Anne-Lise Deloron Rocard, coordinatrice interministérielle du plan de rénovation énergétique, chef de projet « Rénovation énergétique des logements », au ministère de la Transition écologique – ministère du Logement

Un pilotage à haut niveau du suivi des réformes prioritaires :

- toutes les semaines, un membre du Gouvernement rend compte de l'avancement de ses réformes prioritaires en Conseil des ministres
- tous les trimestres, les chefs de projets présentent leurs résultats au secrétaire général de la présidence de la République et au directeur du cabinet du Premier ministre et sollicitent les arbitrages nécessaires dans l'exécution des réformes
- des réunions régulières sont tenues sous la présidence du cabinet du Premier ministre, avec le cabinet de la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, pour identifier les blocages et les lever
- le suivi interministériel des réformes est animé par la direction interministérielle de la transformation publique ; elle est en contact régulier avec les chefs de projets pour s'assurer que les réformes avancent selon le calendrier prévu, que les obstacles sont identifiés puis levés, que les décisions sont mises en œuvre et pour leur apporter un appui lorsqu'il est nécessaire.



© Présidence de la République

Un pilotage renforcé dans les territoires :

- la circulaire du Premier ministre n° 6230/SG sur le suivi de l'exécution des priorités gouvernementales du 18 novembre 2020 renforce le rôle des préfets de département dans la déclinaison territoriale des réformes et dans le pilotage de leurs résultats par l'impact pour les habitants de leur département
- toutes les semaines, la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques se rend dans un département pour passer en revue l'avancement des réformes prioritaires
- des réunions interministérielles (RIM) sont organisées chaque mois sous la présidence du directeur du cabinet du Premier ministre pour passer en revue l'avancement des réformes au sein d'une région.

Tour de France de l'exécution des réformes : visite de la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques dans le Doubs

Amélie de Montchalin s'est rendue dans le département du Doubs le 4 février 2022 pour constater l'avancement de la mise en œuvre des réformes prioritaires sur le terrain.

La ministre a inauguré le pôle bisotin de l'État regroupant plus de 800 fonctionnaires et qui a bénéficié en 2018 d'un financement du Fonds pour la transformation de l'action publique de 1,8 million d'euros. Elle a rappelé à cette occasion, devant les élus et les agents, que le service public se devait d'être plus proche des usagers, plus efficace, en proposant des démarches administratives compréhensibles par tous.

Elle s'est ensuite rendue à l'entreprise Bourgeois, laquelle a bénéficié d'un financement de 800 000 euros dans le cadre de France Relance, afin d'échanger sur les éventuels blocages administratifs dans le versement de la subvention. La visite s'est achevée chez un nouvel agriculteur à Saint-Vit pour évoquer les freins à l'installation.



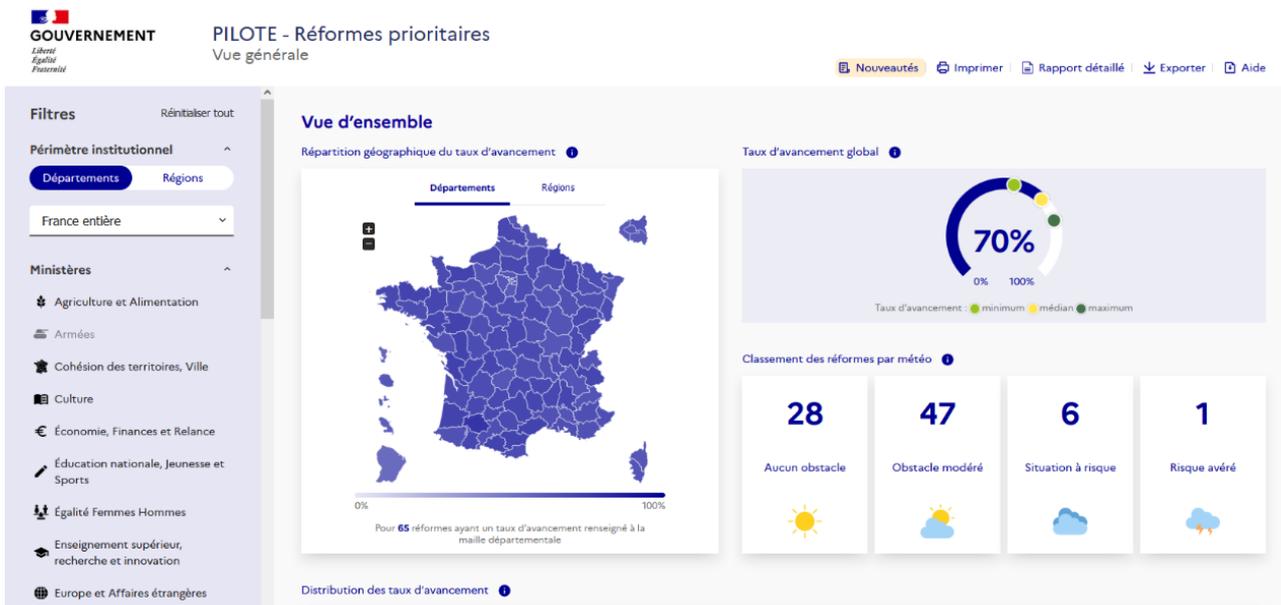
La revue régionale des réformes prioritaires du Grand Est

Le 4 mars 2022, la préfète de la région Grand Est a eu l'occasion de dresser le bilan de la mise en œuvre des priorités du Gouvernement dans sa région. Après un échange sur les réformes prioritaires du pass Culture, du verdissement du parc automobile ou encore de l'accompagnement des aidants et du renforcement de l'attractivité des métiers de santé, la préfète a pu aborder le suivi des projets structurants à fort enjeu local : les infrastructures de transport et notamment le fret, le projet de reconversion de Fessenheim, ou les problématiques transfrontalières d'apprentissage, de chômage partiel et de prise en charge des soins. Un point sur le droit local d'Alsace et de Moselle a clôturé la réunion. Des arbitrages ont été rendus par le cabinet du Premier ministre afin de lever les freins à l'avancement des réformes.

Déploiement du tableau de bord de pilotage territorialisé des réformes prioritaires PILOTE :

- chaque réforme est suivie par des indicateurs d'impact et de moyens qui permettent de **mesurer son avancement au niveau national, régional et départemental**
- les **objectifs cibles de ces indicateurs sont adaptés aux enjeux propres à chaque territoire** en concertation entre l'échelon central et l'échelon opérationnel
- les préfets disposent d'une **vue transversale** sur l'avancement de l'ensemble des réformes prioritaires du Gouvernement dans le territoire leur permettant d'exercer leur mission. Ils renseignent également l'avancement des **projets structurants locaux** qu'ils ont identifiés
- l'outil permet aux échelons centraux et aux échelons opérationnels d'échanger sur les objectifs, les résultats, les obstacles rencontrés, les plans d'action, et d'assurer le suivi des décisions prises dans les revues
- PILOTE permet d'assurer le **suivi des feuilles de route** des préfets (cf. fiche dédiée)
- les données sont celles qui nourrissent également le **baromètre des résultats de l'action publique** (cf. fiche dédiée).

Tableau de bord des réformes prioritaires



L'outil PILOTE étendu au suivi du plan de relance

Le pilotage territorial du plan de relance a pu être mis en place au bénéfice du secrétariat général de France Relance au travers d'une extension du tableau de bord unique PILOTE dédié au suivi d'une centaine de mesures du plan de relance. Tout comme PILOTE-Réformes prioritaires, cette version de l'outil est accessible aux échelons départementaux et permet de suivre les résultats des mesures.

Assurer la transparence sur les résultats de l'action publique

Objectif

Rendre compte aux Français des résultats de l'action publique qui impactent directement leur vie quotidienne, au plus près de chez eux.

« [Le] baromètre des résultats de l'action publique [...] permet aussi la lisibilité pour chaque citoyen qui peut désormais aussi juger par lui-même avec les données des avancées de nos réformes prioritaires. Car ce qui accompagnera l'efficacité, c'est cette culture indispensable de la transparence. »

Emmanuel Macron, président de la République
Intervention à la convention managériale de l'État, le 8 avril 2021

« Les citoyens n'attendent qu'une chose de notre part : des résultats pour améliorer leur vie quotidienne. »

Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques



ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris lors des 2^e CITP et 5^e CITP (octobre 2018 et février 2021) :

- l'avancement et l'impact des transformations seront mesurés et rendus publics, grâce à la mise en place d'une application dédiée
- le baromètre des résultats de l'action publique sera mis à jour tous les trimestres et sera étendu à 40 réformes d'ici juillet 2021. Dès avril, le baromètre sera enrichi de 11 réformes prioritaires.

BILAN À DATE

Mise en ligne du baromètre des résultats de l'action publique :

- dès juillet 2020, il a été décidé de **concrétiser l'engagement de transparence des résultats des politiques prioritaires** par la création d'un baromètre des résultats de l'action publique, annoncé par la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques
- **ce baromètre, publié le 13 janvier 2021 puis enrichi en mai 2021, connaît sa 4^e actualisation en janvier 2022. Il permet à chaque citoyen de suivre l'avancée et les résultats concrets des réformes** mises en place par le Gouvernement, politique par politique, territoire par territoire, mais aussi de se renseigner sur chaque politique et sur la manière d'en bénéficier le cas échéant. Accessible en ligne sur le site gouvernement.fr, le baromètre fait l'objet d'une mise à jour trimestrielle et l'ensemble des données sont disponibles en données ouvertes sur le site data.gouv.fr



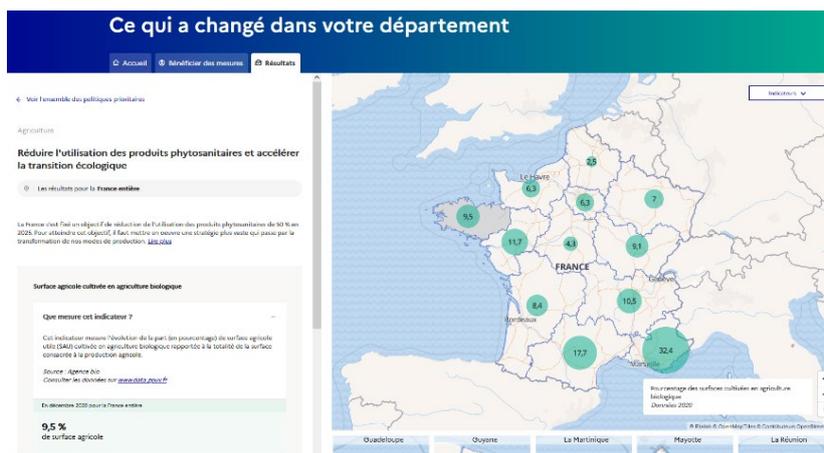
- le baromètre des résultats de l'action publique est une démonstration de la détermination du Gouvernement à servir les citoyens, sans oublier aucune dimension de leur vie quotidienne, ni aucun territoire
- il constitue par ailleurs un véritable outil de pilotage de l'action publique locale : la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques se déplace chaque semaine dans un département depuis janvier 2021 pour passer en revue l'état d'avancement des réformes prioritaires et identifier des éventuels blocages à lever afin de faciliter leur mise en œuvre.
- **pour chaque politique prioritaire du baromètre :**
 - un indicateur permet de mesurer l'impact de la politique pour le citoyen
 - cet indicateur est présenté aux niveaux national et local, grâce à une représentation cartographiée des résultats
 - sont renseignés : le point de départ en 2017 ou, pour les réformes décidées après 2017, la date à laquelle la mesure gouvernementale a été lancée
- des pages de contenu détaillées sur chacune des politiques prioritaires sont également accessibles pour ceux qui souhaitent plus d'informations, notamment sur la manière de bénéficier des mesures mises en place.

43 réformes publiées

autour de dix thématiques clés de l'action publique :

- éducation, jeunesse
- emploi, économie
- transition écologique
- agriculture

- sécurité
- justice
- santé, famille, handicap
- logement
- services publics, territoires
- culture, sports



Réduire l'utilisation des produits phytosanitaires et accélérer la transition écologique

La France s'est fixé un objectif de réduction de l'utilisation des produits phytosanitaires de 50 % en 2025. Pour atteindre cet objectif, il faut mettre en œuvre une stratégie plus vaste qui passe par la transformation de nos modes de production. [Lire plus](#)

[Bénéficier de cette mesure](#)

Pourcentage des surfaces cultivées en agriculture biologique

Que mesure cet indicateur ?

Les résultats pour la France entière

En décembre 2017

6,5 %
de surface agricole

En décembre 2020

9,5 %
de surface agricole

Cible à atteindre en 2022

15 %
de surface agricole

Voir le graphique



Unité : % de surface agricole

Des points d'avancement réguliers dans les territoires avec le Tour de France de l'exécution des réformes : depuis janvier 2021, la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques se rend dans un département par semaine pour faire le point sur l'avancement des politiques publiques, afin d'identifier les éventuels blocages dans leur exécution et en donnant la parole aux acteurs de terrain.

Présentation de la démarche de transparence à des délégations étrangères : plusieurs délégations ou hauts fonctionnaires étrangers se sont fait présenter la démarche innovante du baromètre des résultats de l'action publique (Nigéria, Portugal, Québec, Andorre). Par ailleurs, le baromètre a été présenté à la Commission Européenne (cabinets de commissaires et DG REFORM). Enfin, le délégué interministériel à la transformation publique a procédé à une présentation de l'outil le 31 janvier 2022 à ses 26 homologues dans le cadre du groupe d'experts sur l'administration publique et la gouvernance mis en place par la DG REFORM.

Toujours dans une logique de transparence, la DITP a publié sur son [site Internet](#) le 27 septembre 2021, le rapport de suivi des engagements des CITP qui rend compte de l'ensemble des actions conduites par le Gouvernement en matière de transformation publique.

PROCHAINES ETAPES

Actualisation avec de nouvelles réformes.

Un exemple d'appropriation du baromètre : le département du Loir-et-Cher

Depuis la première publication du baromètre des résultats de l'action publique, ce tableau de bord accessible à tous a permis aux citoyens qui s'en emparaient de suivre l'évolution de réformes très concrètes sur leur territoire.

Cela s'est traduit dans le département du Loir-et-Cher par la création d'un comité local des usagers qui réunit tous les 6 mois autour du préfet :

- des représentants des services de l'État : sous-préfets, services de la préfecture, directions départementales des services de l'État, représentants de services régionaux comme l'ARS ou la DREAL
- des représentants des élus et collectivités territoriales : conseil départemental, représentants des associations de maires, députés et sénateurs
- des représentants de la société civile : associations (handicap, famille, prévention routière, charité, sécurité civile, consommation, défense de l'environnement, etc.), chambre des métiers et de l'artisanat, chambre du commerce et de l'industrie.

Le baromètre permet ainsi aux parties prenantes de la vie locale de nouer un dialogue nouveau sur la base de données chiffrées accessibles à tous et d'inscrire ce dialogue dans le temps.



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

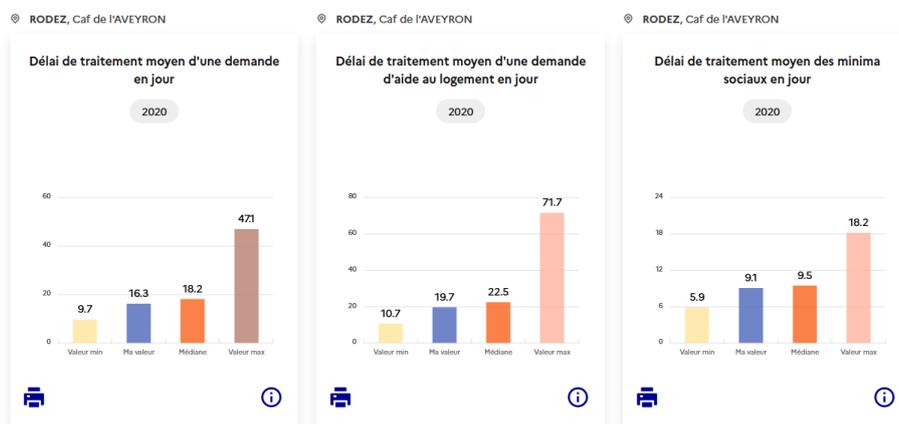
Par ville / département / région / pays

Par service public Caisse nationale des Allocations famil

Réinitialiser Appliquer

Filtre Département National Recherche avancée Désactivée

Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF)



Afficher le coût complet des services publics

Objectifs

Dans une logique de transparence :

- informer les citoyens sur le coût complet des prestations des services publics
- les éclairer sur le **lien entre impôts et financement de l'action publique**.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 3^e CITP (juin 2019) : conduire une expérimentation sur l'affichage du coût complet des services publics.

BILAN À DATE

Une expérimentation a été conduite par la DITP en 2019 dans les domaines de l'éducation et des transports, dans la région Grand Est.

Périmètre de l'expérimentation en 2019

Calcul en coûts complets réels du service rendu au public pour l'ensemble des administrations publiques (État, collectivités locales, opérateurs, entreprises publiques).

Au vu des résultats de l'étude et de la complexité de l'élaboration d'une comptabilité analytique systématique des services rendus sur le périmètre de l'ensemble des administrations publiques, cette démarche est apparue disproportionnée par rapport à l'intérêt réel manifesté par les usagers pour cette information.

En revanche, **une meilleure information sur les coûts des services publics apparaît pertinente, mais en suivant une méthode plus décentralisée avec des outils plus simples.**

Sur **25 €** chez un médecin généraliste

- 1 € supporté par les ménages
- 16,5 € supportés par la Sécurité sociale
- 7,5 € supportés par la complémentaire santé

Sur **8 710 €** pour une année au collège

- 627 € supportés par les ménages
- 174 € supportés par les entreprises
- 7 909 € supportés par l'État et les collectivités territoriales

(coût moyen annuel)

Lancement le 14 avril 2021 de la nouvelle version du site « **A quoi servent mes impôts ?** » : son objectif est d'expliquer aux citoyens l'utilité de l'impôt et la façon dont il est utilisé ainsi que le système de redistribution français.

PROCHAINES ETAPES

Concevoir des matériaux pédagogiques innovants pour les enseignements d'éducation civique et le service national universel.



economie.gouv.fr



afficher le menu du portail -

Mes impôts au quotidien

Les impôts à la loupe



afficher le menu du portail -



Mes impôts au quotidien

Les impôts à la loupe

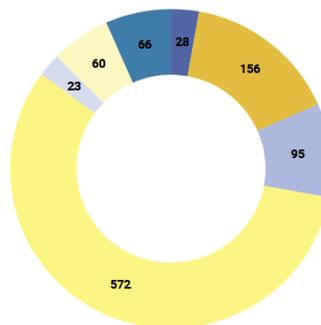
Accueil du portail > AQSMI > Les impôts à la loupe > Comment l'argent public est-il utilisé ?

Comment l'argent public est-il utilisé ?

Quelles sont les grandes dépenses en 2019 ?

Voici à quoi correspondent les dépenses pour 1000 € d'argent public en 2019.

Cliquez sur dépenses sectorielles, protection sociale, et régaliens pour voir les détails.



● Charge de la dette ● Dépenses sectorielles ● Education ● Protection sociale
● Recherche ● Régaliens ● Services de fonctionnement des administrations publiques

Valeur en €

Gestion des cookies

A quoi servent mes impôts,
<https://www.economie.gouv.fr/aqsmi>

Mise à jour : janvier 2022

Renforcer la politique d'ouverture, de circulation et de partage des données

Objectifs

Assurer une circulation optimale de la donnée afin de permettre aux administrations, aux entreprises, aux chercheurs et à la société civile d'exploiter tout son potentiel.

+ de **25** millions de
visites
depuis début 2020, sur la
plate-forme data.gouv.fr

+ de **200**
réutilisations des
données
relatives à l'épidémie de la
Covid-19

+ de **37 000**
jeux de données ouverts
intéressant
2 684 organisations

29 millions d'€
du plan de relance
en soutien de la
thématique « cycle de
vie de la donnée »

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 5^e CIP (février 2021) : une politique de la donnée ambitieuse sera mise en œuvre par tous les ministères pour mieux exploiter, ouvrir, partager et valoriser les données publiques au bénéfice de la transparence et de l'efficacité de l'action publique.

BILAN À DATE

Donner de la visibilité aux données :

- data.gouv.fr est la **plate-forme des données publiques françaises**, conçue de manière ouverte afin que l'ensemble des acteurs puisse participer à la dynamique de la donnée ouverte
- api.gouv.fr référence les **interfaces de programmation applicatives** (« *application programming interface* » ou API en anglais) du service public, mises à la disposition des collectivités, des ministères et des entreprises pour construire des services informatiques au service de tous.

Remise au Premier ministre le 23 décembre 2020 du rapport du député Éric Bothorel « Pour une politique publique de la donnée ».



© Maignon/B. Granier



La circulaire du Premier ministre n° 6264/SG du 27 avril 2021 rappelle l'ambition du Gouvernement en matière d'exploitation, d'ouverture et de circulation des données, des algorithmes et des codes sources publics :

- ouverture de plusieurs jeux de données, codes et interfaces de programmation applicatives dont le suivi est disponible via <https://ouverture.data.gouv.fr>
- mise en place d'une gouvernance de la politique de la donnée avec un administrateur général des données, algorithmes et codes sources, des administrateurs ministériels des données et des référents auprès de chaque préfet de région
- mise en place d'une mission dédiée à l'animation et la promotion interministérielles en matière de logiciel libre
- accélération de la stratégie de ressources humaines de la filière numérique au sein de l'État, lancement d'une mission de préfiguration de la fonction de médiateur de la donnée d'intérêt général
- élaboration par les ministères de leur feuille de route en matière de politique de la donnée.

13
engagements

5
réalisés

8
En cours de réalisation

Les engagements réalisés :

Ministères :

- **Nomination des administrateurs ministériels des données, algorithmes et code sources**
- Publication des **feuilles de route ministérielles** de la donnée, algorithmes et codes sources



Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques :

- Création d'une mission dédiée à **l'animation et la promotion interministérielles en matière de logiciel libre et de communs numériques** au sein de la DINUM et créera le portail interministériel `code.gouv.fr`
- **Animation par la DINUM, en tant qu'administrateur général des données, de la communauté des AMD**
- **Apport du dispositif France Relance pour mettre en œuvre la politique publique de la donnée, des algorithmes et des codes source**

Principaux engagements en cours de réalisation :

MTFP & MESRI - Rédaction d'une charte d'engagement sur le traitement des demandes des chercheurs



PM - Lancement de la mission de préfiguration de la fonction de médiateur des données d'intérêt général



MI - Nomination d'un référent "donnée algorithmes et codes sources" auprès des préfets de région avec un pilotage par le Ministère de l'Intérieur



MCTRCT - Animation de la coopération entre l'Etat et les collectivités territoriales



Ministères - Intégration d'objectifs relatifs au pilotage, à l'ouverture, à la circulation et au partage des données, des algorithmes et des codes sources, dans les feuilles de route des services placés sous l'autorité des ministères, et évaluer les directeurs d'administration et chefs de services déconcentrés à partir de ces objectifs



MTFP - Création d'un label des services producteurs de données



MTFP - Présentation d'une stratégie interministérielle pour la filière numérique incluant les compétences liées aux données et aux algorithmes



Ouverture de nouvelles données stratégiques à fort impact :

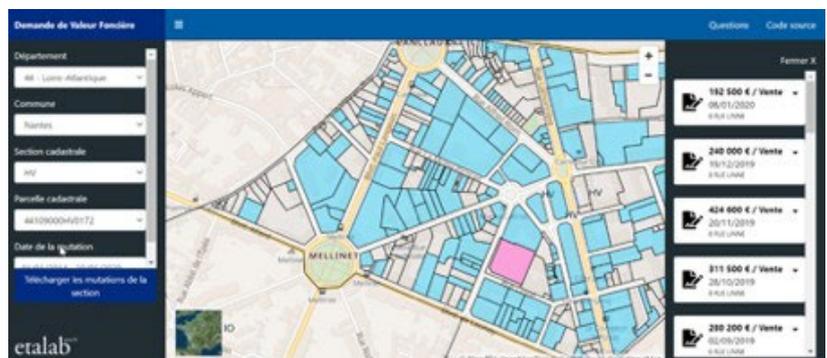
- ouverture de toutes les données produites par l'Institut géographique national (IGN) au 1^{er} janvier 2021, un an avant la date fixée par le Gouvernement
- ouverture des données relatives à la crise de la Covid-19
- ouverture de la base de demandes de valeurs foncières.

Outillage des administrations pour rendre possible et accélérer, dans les prochains mois, la circulation des données et le développement de nouveaux services :

- des **données de référence au service d'un meilleur pilotage des politiques publiques** (base adresse nationale, base SIRENE, répertoire national des associations, plan cadastral vectorisé, etc.)
- des API franceconnectées permettant de simplifier le parcours d'un citoyen à ses démarches, car elles lui évitent la saisie de données personnelles utilisées comme clé d'appel aux API (par exemple : le numéro fiscal sert de clé d'appel pour les API fiscales et doit être saisi par l'utilisateur si la démarche n'utilise pas d'API franceconnectée). C'est l'identité pivot fournie par FranceConnect qui fait office de clé d'appel pour une API franceconnectée, le citoyen n'a donc rien à saisir (cf. fiche dédiée)
- des bouquets d'interfaces de programmation applicatives afin de simplifier la consommation multi-sources de données par les fournisseurs de services (entreprise.api.gouv.fr pour les données des entreprises, api.gouv.fr pour les données des particuliers, geo.api.gouv.fr pour les données géographiques)
- création de « **Data Pass** », un dispositif permettant de s'assurer que seules les administrations habilitées seront en mesure d'exploiter les données fournies
- développement d'un « **hub** » d'échange de données qui permet de faire transiter plus de 4 millions de flux de données issus des démarches usagers, provenant notamment de *service-public.fr*, vers près de 9 000 partenaires (dont 7 800 collectivités)
- lancement de l'expérimentation « MonFranceConnect » le 29 novembre 2021 afin de permettre aux citoyens d'accéder aux informations détenues par l'administration les concernant et de partager des justificatifs administratifs pour toute sorte de démarche basées sur ces mêmes données
- lancement du dossier numérique de l'agent permettant de simplifier les démarches des agents, en leur évitant de produire à leur administration d'accueil des pièces déjà fournies et vérifiées précédemment (principe du « dites-le-nous une fois ») ainsi que le travail des gestionnaires RH dans la reprise des données de l'agent, afin d'assurer la continuité d'une gestion exhaustive de sa carrière et complète de sa paie.

L'ouverture de la base de demandes de valeurs foncières

En avril 2019, la DINUM a participé à la publication des données des demandes de valeurs foncières de ces cinq dernières années. L'ouverture de ces données de la direction générale des finances publiques a suscité un grand intérêt et le public s'est approprié les données pour en proposer des réutilisations variées, comme un outil de visualisation pour faciliter l'exploration de ces données. Le site a été visité 5,6 millions de fois sur l'année, dont 1,5 million les 3 premières semaines.



Archivage des données : à l'initiative des ministères de la Transition écologique et de la Culture, rejoints par les ministères sociaux, et avec le soutien de la DINUM et du SIAF, lancement le 29 septembre 2021 d'un nouveau service d'archivage électronique : Vitam accessible en services, répondant aux exigences métiers des archivistes ainsi qu'à celles des informaticiens, quant à l'exploitation et à la sécurité des données d'archives.

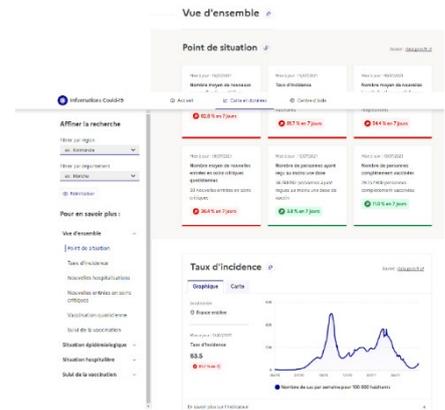
L'exemple de l'« open data » à la direction de l'information légale et administrative

La direction de l'information légale et administrative (DILA) a abandonné les redevances relatives à la réutilisation de ses données publiques et a ouvert l'ensemble de ses données depuis fin 2014. Le site *Légifrance* modernisé, mis en ligne en septembre 2020, a été pensé nativement pour l'ouverture des données : son architecture technique est ainsi fondée sur des interfaces de programmation applicatives (API) de consultation. Depuis leur ouverture, leur usage est en forte croissance et **1,8 million d'appels ont ainsi été enregistrés sur le seul mois de novembre 2020**. Enfin, l'ensemble des données économiques de la DILA sont accessibles *via* des API depuis 2021, et notamment le bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (près de 2 millions d'annonces en 2020), et le bulletin officiel des annonces de marchés publics (135 000 avis d'appels d'offres et de résultats de marchés en 2020).



L'accès aux données sanitaires dans le cadre de la crise de la Covid-19

L'effort d'ouverture des données relatives à l'épidémie de la Covid-19 se poursuit au sein de l'administration. Depuis mars 2020, le ministère des Solidarités et de la Santé et Santé Publique France publient notamment des données quotidiennes sur la situation hospitalière et épidémique du pays. Avec le lancement de la campagne de vaccination contre le virus, des efforts significatifs ont été réalisés pour apporter la plus grande transparence sur le dispositif. Sont ainsi publiées sur la plate-forme des données publiques *data.gouv.fr* les données relatives aux vaccinations, aux prises de rendez-vous, aux livraisons des doses et aux stocks de doses en fonction des établissements. Afin de rendre ces données accessibles et compréhensibles pour le plus grand nombre, les informations sont valorisées dans le tableau de bord Covid-19 publié sur *gouvernement.fr*. Il est possible d'y visualiser l'ensemble des indicateurs de suivi de l'épidémie, assurant ainsi la juste information du public.



Le dossier numérique de l'Entreprise : simplifier le quotidien des entreprises

Dans le cadre de la crise sanitaire qui impacte les entreprises et de la mise en œuvre du plan France Relance, pour soutenir et investir dans leur avenir, l'accélération de la simplification administrative engagée est essentielle. Cette ambition s'incarne au sein de la DINUM dans le cadre du projet « Annuaire des Entreprises », qui capitalise sur l'expertise de la direction en matière de données et d'API (et notamment l'API Entreprise), et vise à :

- offrir aux entrepreneurs, associations, agents d'administration et particuliers, une vision à 360° des données publiques détenues par l'administration sur une entreprise, association ou administration française
- faciliter aux entrepreneurs l'accès à leurs propres informations et documents utiles à leurs démarches ou à leur activité professionnelle (numéro siren/siret, avis de situation Sirene, extrait d'immatriculation, actes et statuts, certification BIO, etc.)
- aider les entrepreneurs à déceler de potentielles erreurs dans les données détenues par l'administration, et les rediriger vers la démarche en ligne qui permet de corriger ou de mettre à jour leurs données.

Le dossier numérique des entreprises sur le site *annuaire-entreprises.data.gouv.fr*

Les informations sur cette entité	
Dénomination	Culture et bibliothèque pour tous
SIREN	390 380 137
SIRET de siège social	390 380 137 00021
N° TVA intracommunautaire	FR59 390 380 137
Activité principale du siège social (NAF/APE)	9101Z - Gestion des bibliothèques et des archives
Nature juridique	Association déclarée
Tranche effectif salarié de l'entité	Unité non employeuse (pas de salarié au cours de l'année de référence et pas d'effectif au 31/12)
Date de création	01/02/1993
Date de dernière mise à jour	15/12/2017

LISTE DES JEUX DE DONNÉES ET CODES SOURCES DONT L'OUVERTURE EST PRÉVUE EN 2021-2022

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE	Données, API ou code source	Type d'annonce	Echéance
Cartofriche : inventaire national des friches	D	NA	Ouvert
SITADEL : données relatives aux permis de construire relatives aux personnes physiques	D	NA	Ouvert
Bison futé : données d'information routière temps réel fournies par les acteurs publics	D	NA	T1
BASOL : liste sur les sites et sols pollués appelant une action des pouvoirs publics et BASIAS : inventaire historique des activités industrielles et de services et SIS : secteur d'information sur les sols	D	PO	T1 2022
Données de qualité de l'air issues des réseaux de mesure régionaux	D	PO	T1
Données des modèles de prévision numérique du temps dits « ensemblistes » (prévisions d'ensemble du modèle régional AROME, prévisions d'ensemble du modèle global ARPEGE)	D	PO	T1 2022
Impacts : base de données du programme d'affichage environnemental des produits de grande consommation. Refonte à l'étude pour publier les données non liées à droit des tiers	D	NA	T1
Démarrage de la production des données de couverture nationale à densité de points en 3 dimensions par Lidar HD	D	NA	T1 2022
DatABC : atlas de biodiversité communal sur le portail NatureFrance	D	NA	Ouvert
MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET MINISTÈRE DE LA MER			
Quadrige : données sur la qualité des eaux littorales	D	PO	Ouvert
Limite terre-mer : référentiel haute résolution sur le littoral	D	NA	T1 2022
Données sur les contaminants chimiques marins et les données du contrôle sanitaire des eaux potables disponibles par API via Hub'eau	API	PO	Ouvert
Atlas des lieux de surveillance sur le milieu marin : points et polygones des différents dispositifs de collecte de données	D	PO	T1 2022
Opérations coordonnées par les centres régionaux opérationnels de surveillance et de sauvetage, données géolocalisées d'interventions	D	PO	T1
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS			
Inserjeune : taux d'insertion des jeunes diplômés de l'enseignement technique et professionnel	D	NA	Ouvert
Données sur les établissements scolaires (effectifs par niveau, effectifs par langue vivante, formations, principaux enseignements de spécialité, etc.)	D	NA	Ouvert
Données statistiques relatives aux résultats des concours	D	NA	Ouvert
Données sur les diplômes professionnels délivrés	D	NA	Ouvert
Données issues de l'enquête sur les bilans d'orientation (fin de 3 ^e et fin de 2 nd e)	D	NA	Ouvert
Données sur les effectifs de boursier par académie et département	D	NA	Ouvert
Données du bilan social du MENJS	D	NA	Ouvert
Base des contentieux du ministère (nombre et la nature des contentieux)	D	NA	Ouvert
Liste des enseignements de spécialité par lycée	D	NA	Ouvert
API Diplômes professionnels	API	NA	Ouvert
Carte scolaire des collèges décidées par les départements et communiquées aux académies	D	NA	Ouvert
Code source d'Affelnet Lycée	CS	NA	Ouvert
API Annuaire de l'éducation : établissements publics et privés ouverts situés en France (premier degré, second degré, établissements administratifs)	API	NA	Ouvert
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE			
Données des prix des contrôles techniques	D	NA	Ouvert
Modèle de prévision OPALE (prévisions macroéconomiques sur l'économie française)	CS	NA	Ouvert
Base de données des fichiers fonciers MAJIC pour les personnes morales	D	NA	Ouvert
Code source du calcul du prélèvement à la source	CS	NA	Ouvert
Indicateurs d'usage du site Signal Conso et de Rappel Conso	D	NA	Ouvert
Code source du calcul de la cotisation foncière des entreprises (CFE)	CS	NA	Ouvert
Code source du calcul de la cotisation à la valeur ajoutée des entreprises (CVAE)	C	NA	Ouvert

**D : Données | CS : Code source | API : interface de programmation applicative
 NA : Nouvelle annonce | PO : Poursuite d'ouverture**

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR	Données, API ou code source	Type d'annonce	Echéance
API droit à conduire	API	NA	T1
Données des auto écoles ayant reçu un agrément préfectoral	D	NA	T1 2022
API historique d'un véhicule	API	PO	T1
API sur le certificat d'immatriculation pour simplifier la demande de carte de stationnement résident dans 5 nouvelles communes	API	NA	T1 2022
Données des limitations de vitesse	D	NA	T2 2022
Informations de trafic agrégées (nombre de véhicules, vitesse, vitesse min/max...) issus des radars mobiles	D	D	T2 2022
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION			
Listes des centres de formation d'apprentis	D	NA	Ouvert
Données sur le travail détaché mise à disposition des chercheurs via le CASD	D	NA	Ouvert
Données de l'activité partielle à la maille départementale et par secteur d'activité, avec une mise à disposition de données plus fines via le CASD	D	PO	Ouvert
Données de l'aide à l'embauche des jeunes	D	NA	T1
Données mensuelles départementales des comptes personnels de formation	D	NA	T1 2022
Informations Qualiopi par organisme de formation (dénomination de l'organisme, numéro d'enregistrement, catégories d'actions concernées par la certification)	D	NA	T1
MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ			
Modèle Livia (modèle de projection de personnes âgées dépendantes)	C	NA	Ouvert
Base de données Livia (modèle de projection de personnes âgées dépendantes)	D	NA	Ouvert
Modèle Autonomix (microsimulation visant à étudier la répartition et le montant des dépenses liées à la prise en charge de la perte d'autonomie)	C	NA	Ouvert
Projection des effectifs de médecins, pharmaciens, sage-femme, chirurgiens-dentistes	D	NA	Ouvert
Données librement accessible du répertoire opérationnel de ressources	D	NA	T1
Données sur les bénéficiaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie et de l'Aide sociale à l'hébergement	D	NA	T1 2022
API sur le répertoire partagé des professionnels de santé	API	PO	T1
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION			
API statut étudiant boursier	API	NA	T1
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION			
Données relatives à l'agriculture biologique à la maille communale	D	NA	Ouvert
MINISTÈRE DE LA TRANSFORMATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUES			
Code source de FranceConnect	C	NA	Ouvert
SERVICES DU PREMIER MINISTRE			
BODACC – API des données du bulletin officiel des annonces civiles et commerciales	API	PO	Ouvert
BOAMP – API des données du bulletin officiel des annonces de marchés publics	API	PO	Ouvert
JOAFE – API des données du journal officiel des associations, fondations et fonds de dotation	API	PO	Ouvert
Comptes annuels des associations, fonds de dotation, fondations d'entreprise, fondations partenariales, associations professionnelles nationales de militaires, fonds de pérennité	API	PO	Ouvert
BALO – API des données du bulletin des annonces légales obligatoires	API	PO	Ouvert

**D : Données | CS : Code source | API : interface de programmation applicative
NA : Nouvelle annonce | PO : Poursuite d'ouverture**

Co-construire un plan d'action national pour un Gouvernement ouvert

Objectif

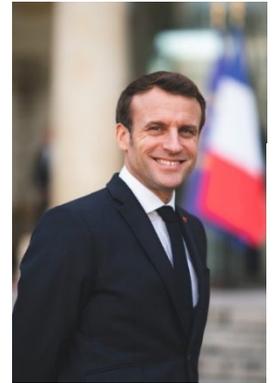
Co-construire un plan d'action national pour un Gouvernement ouvert.

« Nous devons maintenant concevoir une meilleure version de la démocratie : plus ouverte, plus inclusive, avec les citoyens au centre. [...] En regardant le monde actuel, cette pandémie rappelle l'importance de la confiance entre les gouvernements et les citoyens. Celle de l'accès à l'information et aux données ouvertes. Celle de donner l'espace nécessaire aux citoyens et à la société civile pour s'organiser et aider. »

Emmanuel Macron, président de la République,
Déclaration sur le Partenariat pour un gouvernement ouvert, à Paris, le 24 septembre 2020

« Cet objectif d'un gouvernement ouvert, transparent, hospitalier, oserais-je dire, pour l'innovation extérieure, est essentiel, intimement inscrit au cœur de notre partenariat. [...] Au sein de l'OGP nous n'avons cessé, depuis la fondation du partenariat, d'approfondir cette mobilisation inclusive, cette intelligence collective. Et nous avons raison. La réponse aux crises que nous vivons, la capacité à relever les grands défis du siècle comme le changement climatique ou la pandémie de Covid sont au bout de cet effort. »

Emmanuel Macron, président de la République
Intervention au sommet de l'Open Government Partnership de Séoul, le 15 décembre 2021



©Présidence de la République

BILAN À DATE

Le Partenariat pour un gouvernement ouvert est une structure internationale qui regroupe 78 pays et des milliers d'organisations de la société civile qui repose sur l'idée qu'un gouvernement ouvert améliore les relations entre les citoyens et leur gouvernement. Il s'appuie sur trois principes :

- la transparence
- l'ouverture
- la participation.

La France a rejoint le Partenariat pour un gouvernement ouvert (PGO) en 2014. Tous les deux ans, elle produit un plan d'action pour traduire ces valeurs dans des engagements concrets, avec une méthode ouverte et collaborative. Les 21 engagements du deuxième plan d'action, co-construit par la société civile et les administrations françaises, ont été mis en œuvre entre 2018 et 2020. Dans une logique de transparence, son rapport d'évaluation est en ligne sur le [site de la direction interministérielle de la transformation publique](#).



Le 24 septembre 2020, au sommet des leaders PGO, le président de la République a réaffirmé l'engagement de la France au service de l'ouverture et de la transparence du Gouvernement.

Dès le premier trimestre 2021, la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a lancé le processus de co-construction du troisième plan d'action de la France avec la société civile et les citoyens :

- au total près de 40 évènements ont été organisés par des partenaires ou en propre réunissant plus de 2 000 personnes
- deux Forums Open d'État sur la transparence de l'action publique le 27 mai 2021 et la collaboration en temps de crise le 17 juin 2021 ont réuni plusieurs dizaines d'administrations (ministères de la Transformation et de la Fonction publiques, des Solidarités et de la Santé, de l'Économie, des Finances et de la Relance, et de la Justice, Conseil d'État et Cour de Cassation, etc.) et de très nombreux acteurs de la société civile (dont Transparency International, Démocratie ouverte, La Croix Rouge et Emmaüs Connect).



Le 17 décembre 2021, la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a présenté le 3^e plan d'action 2021-2023 dans lequel plus de 20 institutions publiques sont engagées. Il compte 6 engagements :

Les engagements transversaux	Les engagements thématiques
<ul style="list-style-type: none"> • Faire participer les Français à l'élaboration des politiques publiques • Renforcer la transparence de l'action publique • Développer une société numérique plus inclusive 	<ul style="list-style-type: none"> • Accélérer la transition écologique • Répondre à la crise sanitaire • Développer les valeurs de l'ouverture en Europe et à l'international

A cette occasion, a été lancé l'accélérateur d'initiatives citoyennes porté par la DINUM et co-animé par la DITP : <https://citoyens.transformation.gouv.fr/>.

L'accélérateur d'initiative citoyenne accompagne les projets citoyens au service de l'intérêt général. Inscrit au plan d'action de la France pour un gouvernement ouvert, l'accélérateur d'initiatives citoyennes s'adresse à tous les porteurs de projets d'intérêt général de la société civile. A l'issue du processus de sélection mené par l'administration et un panel de citoyens, les projets retenus seront accompagnés durant 3 mois pour accélérer leur développement. Cinq critères de sélection ont été définis :

- l'objectif d'intérêt général
- l'impact pour tous les Français
- la qualité du projet
- l'ouverture et la transparence
- l'intérêt de l'accompagnement par l'administration.



Accompagner tous ceux qui contribuent à l'intérêt général

Jusqu'à 10 projets accompagnés tous les 3 mois

1



Candidature en moins de 30 minutes

2



Sélection par un jury de 15 citoyens

3



Programme d'accélération de 3 mois

4



Lancement public des initiatives

Un accompagnement sur mesure par l'État



1. Accès aux données et outils numériques de l'État



2. Coaching et stratégie de croissance du projet



3. Mise en relation avec les bons contacts dans l'administration



4. Solutions de financement et aide au montage juridique



5. Conformité technique & protection des données



6. Mise en réseau avec les lieux et communautés d'innovation



7. Expérimentations locales avec l'aide de l'État



8. Promotion et valorisation du projet

Le 1^{er} jury citoyen de l'accélérateur d'initiatives citoyennes s'est réuni le 31 janvier et le 1^{er} février 2022.

Annnonce de la première promotion de l'accélérateur d'initiatives citoyennes le 14 mars 2022 avec 9 projets lauréats sur 187 déposés :

- **Open Data University**, porté par l'association Latitudes
- **Service national universel augmenté**, porté par l'association MakeSense
- **InfoClimat**, porté par l'association éponyme
- **MaDada**, porté par l'association OpenKnowledge
- **Vivons en forme**, porté par l'association Fédérons les villes pour la santé
- **Vikidia**, porté par l'association éponyme
- **Permis de Construire**, porté par l'association éponyme
- **Sports inclusif**, porté par l'association Les enfants de la balle
- **Parlons démocratie**, porté par l'association éponyme.

PROCHAINES ETAPES

2^e trimestre 2022 :

- accompagnement de la première promotion de l'accélérateur d'initiatives citoyennes
- animation de la communauté Gouvernement ouvert avec lancement d'une communauté OSMOSE
- lancement d'une plate-forme de suivi du plan d'action.

PLACER LES CITOYENS ET L'USAGER AU CŒUR DE L'ACTION PUBLIQUE

02 CONCEVOIR UNE ACTION PUBLIQUE CENTRÉE SUR LES USAGERS ET LES AGENTS

Pour que l'action publique soit plus proche, plus simple et plus efficace, il faut changer de méthode. Comme l'a indiqué le Premier ministre lors de sa déclaration de politique générale du 15 juillet 2020, « il est urgentissime de faire évoluer le logiciel de l'action publique ».

Le premier objectif est de contenir l'inflation normative et de garantir un droit sobre et lisible, de qualité.

Il s'agit de rompre avec l'habitude de traduire la volonté politique dans des normes qui ne sont ensuite pas, dans les faits, exécutées pour atteindre le « dernier kilomètre ».

Il s'agit d'étudier attentivement les conséquences opérationnelles avant toute prise de décision et de s'appuyer sur les sciences comportementales pour mieux prendre en compte le facteur humain.

Le Gouvernement met l'utilisateur et l'agent public au cœur de la conception de l'action publique. Concrètement, le recours aux méthodes associant les parties prenantes en amont sera amplifié.

Les Français aspirent à participer à la vie publique. Conformément aux engagements du président de la République, le Gouvernement développe la participation citoyenne dans la conception et l'évaluation des politiques publiques. Il promeut l'engagement citoyen dans les missions d'intérêt général pour construire des espaces de solidarité et renforcer la cohésion nationale.

Mettre l'utilisateur au cœur de l'action publique, c'est enfin incarner le changement de posture de manière très concrète vis-à-vis des Français. En déployant la loi ESSOC, le Gouvernement demande aux administrations publiques de passer d'une culture de méfiance a priori à une culture de confiance, d'une posture de contrôle à une posture de conseil, en accordant le droit à l'erreur aux usagers de bonne foi.

Développer le design public centré sur les utilisateurs

Objectifs

Amplifier le recours aux méthodes du design centrées sur l'utilisateur (usagers et agents) pour concevoir une action publique plus simple, plus proche et plus efficace.

Le design : remettre les besoins des usagers et des agents au cœur de l'action publique

L'approche design peut être mobilisée pour la conception ou l'amélioration de stratégies, de services, d'interfaces, de produits, d'espaces (physiques ou numériques).

Elle est basée sur l'analyse fine des usages et des attentes des usagers et des agents, pour concevoir avec eux des services plus pertinents.

Elle implique de :

- toujours partir d'immersions sur le terrain
- mettre en place des méthodes de co-construction avec les parties prenantes
- réaliser des prototypes de solutions concrètes, les tester sur le terrain pour les améliorer avant de les déployer
- veiller à ce que les solutions soient opérationnelles et répondent aux besoins réels des usagers et des agents.



© DITP

ENGAGEMENTS PRIS

Une ambition, exprimée depuis 2017, de transformer l'action publique par des méthodes de conception plus efficaces :

- partant des événements de la vie quotidienne des Français
- répondant aux exigences croissantes de simplicité, proximité et efficacité ; intégrant symétriquement les bénéfices pour les usagers et les agents ; diminuant les risques de lancer des dispositifs inadaptés aux réalités du terrain.

BILAN À DATE

Des projets portés par les agents pour les usagers :

- **un ensemble de projets pionniers arrivant à maturité** : expérimentations menées dans le cadre du dispositif « Défis Carte Blanche » (2019) initiées par des agents de terrain pour répondre à des problématiques concrètes (à l'exemple du projet du SDIS 77, cf. infra) ; politiques publiques ayant fait l'objet d'une démarche de co-construction avec les usagers par exemple : 1 000 premiers jours de l'enfant (cf. infra), feuille de route 2022 des maisons départementales des personnes handicapées, etc.

Conception d'une politique des « 1 000 premiers jours de l'enfant » pour lutter contre les inégalités de destin à la demande d'Adrien Taquet, secrétaire d'État chargé de l'Enfance et des Familles

Objectif : proposer des solutions concrètes pour faciliter le parcours des familles pendant la grossesse et les premiers jours de vie de l'enfant, par-delà les silos des administrations concernées

Méthode : immersion terrain auprès de 60 personnes, ateliers collaboratifs avec plus de 150 participants (familles, associations, collectivités locales, professionnels de santé, PMI, CAF, administrations centrales (DGCS, DGS), Haute autorité de santé publique, Santé publique France)

Résultats : création d'une stratégie cohérente pour lutter contre les inégalités en matière de santé, apprentissages, éducation et sécurité dès le plus jeune âge, création d'un dispositif de « Bébébox » (guides pour les professionnels et les parents, produits non périssables de première nécessité, conseils de santé publique, etc.) ; conception d'une application d'information aux parents, etc.



Transformation des processus et outils des services de secours avec le SDIS 77 (lauréat Défis Carte Blanche 2019)

Objectif : accélérer la prise en charge des victimes

Méthodes : cartographie des parcours victimes et pompiers, design de protocoles dématérialisés, tests d'interfaces adaptées aux contraintes de terrain

Résultats :

- des victimes prises en charge plus rapidement sur site et à l'hôpital
- une forte réduction des tâches administratives (près de 90 % des chefs d'ambulance interrogés estiment gagner en temps avant/pendant/après les interventions)
- 100 % de l'activité traçable en temps réel ; l'analyse des données facilitée
- adaptation en cours dans les SDIS des Yvelines et du Val d'Oise.



- **une centaine de nouveaux projets**, co-financés par le plan de relance à hauteur de 12 millions d'euros sur 2021 et 2022 (dont plus de 8 millions déconcentrés auprès des préfets de région) pour une action publique co-construite avec les agents et les usagers. Portés dans les administrations centrales, les laboratoires d'innovation territoriale des préfectures de région ou les laboratoires de collectivités, ces projets contribuent à la territorialisation des réformes prioritaires (insertion, transition écologique, amélioration du service rendu aux usagers, etc.).

26 lauréats dans le cadre de l'appel à défis pour une action publique co-construite avec les usagers et les agents publics

Mis en œuvre dans le cadre de France Relance et confié à la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), cet **appel à projet doté de 3 millions d'euros**, lancé en septembre 2021 a un objectif : promouvoir les méthodes permettant de concevoir des services publics avec et pour les agents et les usagers, afin de mieux prendre en compte leurs besoins et attentes.



Les 26 projets lauréats portent des démarches principalement basées sur le design et l'intelligence collective. Par exemple :

- **innovation managériale et transformation des organisations :** création d'un lab interne à la Gendarmerie afin de développer de nouvelles méthodes de travail et de créer une dynamique autour de l'intelligence collective
- **améliorer le parcours usagers / la qualité du service rendu à l'utilisateur :** mise en œuvre d'une démarche collaborative sera au sein du centre hospitalier Métropole Savoie pour la reconstruction de ses EHPAD, associant résidents, proches aidants, professionnels et acteurs locaux à la conception d'un nouveau lieu de vie ; rénovation d'un groupe scolaire à Thiers associant les élèves, enseignants, ATSEM, agents d'entretien
- **transformations numériques :** développement d'un outil digital interactif par le service des retraites de l'État (SRE) pour orienter les agents de la fonction publique d'État dans leurs démarches liées à la retraite ; développement par le Service départemental d'incendies et de secours de Meurthe-et-Moselle (SDIS 54) d'un portail web cartographique agrégeant l'ensemble des données géographiques et spatiales afin d'améliorer l'efficacité et la rapidité de ses interventions.

Des dispositifs pour améliorer le design des services numériques :

- **Entrepreneurs d'intérêt général (EIG, 2016) :** ouvrir l'administration à des talents du numérique (designers, développeurs, experts en mégadonnées) pour résoudre en 10 mois des défis de transformation variés : accès au droit, lutte contre la fraude, etc.

- « **commando UX** » (2020) : des duos de jeunes designers et développeurs missionnés pour 4 mois dans les administrations pour rendre plus simples, plus inclusives et plus attractives les démarches les plus utilisées par les Français.

MonitorFish : optimiser les opérations du centre national de surveillances des pêches

Objectif : mieux exploiter les données disponibles pour cibler les navires à risque et coordonner en temps réel le déploiement des moyens de lutte contre les pêches illégales, sur les 3 façades métropolitaines et l'Outre-mer

Méthode : un trio d'entrepreneurs d'intérêt général (designer, développeur et expert en mégadonnées de la promotion EIG 2020) développent un outil croisant les données géolocalisées d'activité des navires et les bases informatiques existantes

Résultat : outil en cours de déploiement.



Un réseau de l'innovation publique en expansion :

- des laboratoires d'innovation implantés durablement dans la plupart des préfetures de région au niveau interministériel, dans les ministères, les opérateurs, et de très nombreuses collectivités territoriales
- de **nouveaux laboratoires créés en 2021** : dans les préfetures de Bourgogne-Franche-Comté, Centre-Val de Loire, Grand Est, Normandie ; dans plusieurs ministères (MSS, MINT, MENJS, etc.) ; chez certains opérateurs ; dans de nouvelles collectivités territoriales
- **un espace commun pour l'innovation publique** : le Lieu de la transformation publique, créé fin 2019 par la DITP, ouvert à tous pour concevoir différemment les politiques publiques
- l'organisation annuelle du **Mois de l'innovation publique** avec plus de 450 évènements dans toute la France en 2020, puis en 2021.

Des outils méthodologiques et pratiques accessibles à tous les agents :

- publication de guides, cours en ligne, ateliers, webinaires, témoignages, veille internationale, etc.
- un espace numérique commun des ressources des laboratoires d'innovation.

PROCHAINES ETAPES

Accompagner les 100 nouveaux projets de co-construction à fort impact sur les deux prochaines années pour en garantir la capitalisation et l'essaimage.

Amélioration de l'accueil des usagers étrangers en préfecture avec le laboratoire d'innovation territoriale d'Occitanie (Toulouse, Montpellier)

Objectif : simplifier les démarches des étrangers en préfecture pour éviter l'engorgement physique et numérique des services

Méthode : immersion terrain, cartographie des parcours usagers depuis la recherche d'information jusqu'à leur venue en préfecture, prototypage de nouveaux parcours, test de nouvelles brochures et d'une signalétique dynamique (codes QR s'adaptant à la langue du téléphone)

Résultats :

- fluidification des parcours pour les usagers
- temps agent libéré permettant de réduire les délais d'instruction
- transposition dans les Pays de la Loire avec le laboratoire État Lin (Nantes).



Renforcer les compétences des acteurs de l'innovation publique :

- pérenniser les équipes des laboratoires d'innovation existants (cf. fiche dédiée)
- soutenir les laboratoires d'innovation dans leur capacité à accompagner les projets de réformes prioritaires, et le passage à l'échelle de projets innovants.

Amplifier la formation et l'outillage des agents :

- sensibiliser les décideurs publics aux bénéfices du design centré utilisateurs, de la co-construction et de la logique d'expérimentation
- renforcer l'offre de formation initiale et continue aux méthodes d'innovation dans les écoles de la fonction publique et au travers de la plate-forme Mentor de la DGAFP.

Renforcer les partenariats avec les universités et les instituts de recherche :

- partenariats avec les chaires innovation publique de l'ENSCI/ENA-INSP/X/IEP Paris et de l'IEP de Lyon
- développement des relations entre écoles, étudiants et administrations pour développer les stages et missions de recherche action.

Développer les collaborations avec nos homologues internationaux (UE, OCDE, PGO) :

- co-présidence avec le Canada de l'Observatoire de l'innovation dans le secteur public (OPSI) de l'OCDE.

Développer l'utilisation des sciences comportementales

Objectifs

Déployer l'utilisation des sciences comportementales au service de l'action publique pour :

- améliorer l'impact et les bénéfices des politiques publiques pour les usagers
- accompagner la transformation des pratiques managériales pour les agents

ENGAGEMENTS PRIS

Lancement d'un programme de diffusion des sciences comportementales appliquées aux politiques publiques dans le cadre du Programme d'investissements d'avenir (PIA) pour un montant de 2 millions d'euros pour 2017-2018.

Améliorer l'efficacité des politiques publiques en y intégrant la compréhension des comportements humains

Les sciences comportementales analysent les déterminants de la prise de décision individuelle pour :

- **identifier des freins** comportementaux
- **mettre en place des solutions concrètes** utilisant des leviers incitatifs
- **évaluer l'impact de l'action publique** via une mesure rigoureuse des changements de comportements.

BILAN À DATE

12 projets retenus lors de l'appel à manifestation d'intérêt (PIA 2018) sur les thèmes de l'environnement, la santé, l'éducation, la protection du consommateur, l'emploi, les discriminations, la dématérialisation et la simplification, ont notamment permis de :

- favoriser le recours aux **paiements dématérialisés des cotisations avec l'Agence centrale des organismes de Sécurité sociale (ACOSS)** (cf. encadré)
- contribuer à l'**adoption des modes de chauffages écoresponsables** avec la direction régionale et interdépartementale de l'environnement et de l'énergie d'Île-de-France : information personnalisée aux usagers sur la pollution liée au chauffage au bois (consommation, qualité de l'air intérieur)
- créer un **label de réparabilité des équipements électroniques** avec le Commissariat général au développement durable (CGDD) : analyse de l'impact réel des labels sur la décision d'achat des consommateurs



- développer et évaluer un **dispositif d'insertion professionnelle** afin de mieux soutenir les jeunes sortis sans qualification du système scolaire et de les rapprocher de l'emploi ou de la formation avec le ministère du Travail.

Un exemple concret de l'application des sciences comportementales au service de l'action publique, l'appui à l'ACOSS : inciter les auto-entrepreneurs au paiement dématérialisé de leurs cotisations

Situation : les auto-entrepreneurs sont tenus par la réglementation de payer leurs cotisations en ligne, sous peine d'amende. Toutefois, 20 % continuent à payer par chèque

Méthode : identification des freins comportementaux et techniques, puis tests de plusieurs courriers incitatifs

Résultats : jusqu'à + 60 % de paiements en ligne grâce à une lettre personnalisée et reconçue

Impact : pilote réalisé en Lorraine et en Île-de-France

Une expérimentation de la DITP pour promouvoir une utilisation raisonnée des écrans par les enfants

L'équipe sciences comportementales de la DITP a **accompagné la mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives (MILDECA)** sur la question de la limitation du temps d'écran chez les enfants. Après une phase de diagnostic auprès de 800 parents où l'équipe sciences comportementales a cherché à identifier les difficultés rencontrées par les familles dans la gestion des écrans (l'ancrage des écrans dans les habitudes familiales, les incitations générées par l'environnement social à avoir recours aux écrans ou bien encore le sentiment exprimé par les parents de manquer de repères et d'outils pratiques), l'application #Faminum, un outil numérique de médiation familiale pour **aider les familles à mieux gérer l'utilisation des écrans par leurs enfants**, a été testé auprès d'une centaine de familles.



Diffusion des méthodes et contenus :

- organisation d'évènements : conférences, webinaires, ateliers, etc.**
 - webinaire « Les sciences comportementales se mettent au vert » (octobre 2020)
 - webinaire « À la rencontre des sciences comportementales » (décembre 2020)
 - webinaire « Pour des documents administratifs clairs, les sciences comportementales à la rescousse » (décembre 2020)
- publication de contenus méthodologiques :**
 - publications thématiques sur des sujets de politiques publiques
 - « *Transition écologique : quel apport des sciences comportementales ?* » (janvier 2019)
 - « *L'approche comportementale dans tous ses états* » (février 2020), etc.
 - guides pratiques
 - « *Vaincre la phobie administrative grâce aux sciences comportementales* » (avril 2019)
 - « *Travailler mieux : les sciences comportementales se mettent au boulot !* » (juin 2019)
 - « *Manuel méthodologique de l'approche comportementale à l'usage des décideurs publics* » (novembre 2019), etc.



Guides pratiques



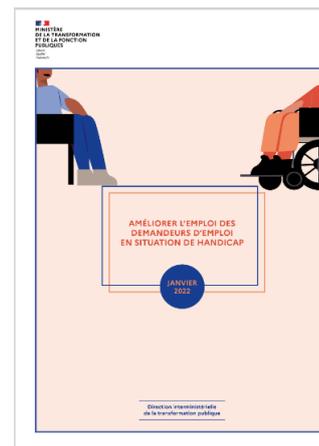
Publications thématiques



Une expérimentation de la DITP au service de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap

La DITP a expérimentée avec Pôle emploi une solution utilisant l'approche comportementale pour **améliorer l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap**. A la suite d'un premier rapport de diagnostic, qui a permis d'identifier la difficulté des demandeurs d'emploi en situation de handicap à rencontrer des employeurs, l'équipe sciences comportementales de la DITP a proposé à Pôle emploi une expérimentation pour permettre aux employeurs d'envoyer un signal positif d'ouverture aux candidatures de personnes en situation de handicap en accompagnant leurs offres d'emploi de la mention « **entreprise handi-bienveillante** ».

Les résultats sont encourageants : 2 fois plus de candidatures de personnes en situation de handicap potentiellement sont déposées sur les offres affichant la mention « entreprise handi-bienveillante »



PROCHAINES ETAPES

Amplifier la diffusion des sciences comportementales dans les administrations publiques sous la coordination de la DITP :

30

nouveaux projets de sciences comportementales auprès des administrations

- **lancer 30 nouveaux projets sur 3 ans** (financés par le Fonds pour la transformation de l'action publique, cf. fiche dédiée). Une demi-douzaine de partenariats sont à ce jour identifiés, dont :
 - favoriser la mise en œuvre effective de la réglementation sur les éclairages nocturnes des commerces dans le cadre de la politique de préservation de la biodiversité
 - mieux accompagner les publics visés par des procédures d'expulsions locatives (DIHAL)
- **mettre en place des conventions avec des écoles et universités** pour développer les stages de recherche action dans les administrations publiques (collaboration en cours avec l'ENS)
- **développer l'application des sciences comportementales à la transformation managériale et au design organisationnel**
 - création et évaluation de modules de formation à la transformation managériale
 - formation sur les biais liés aux processus de recrutement
 - mise en place d'un dispositif de sensibilisation et d'aide à la prise de décision (testé dans un premier temps avec l'Agence centrale des organismes de Sécurité sociale (ACOSS)).

Réduire et simplifier la production de textes juridiques

Objectif

Réduire l'inflation normative en agissant sur le flux de textes juridiques.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris de réduire la production normative (2^e CIP - octobre 2018) et d'amplifier la simplification normative (3^e CIP - juin 2019) :

- **mise en place du dispositif de double compensation (« 2 pour 1 ») pour les textes réglementaires** : deux simplifications exigées en compensation d'une contrainte administrative nouvelle applicable aux entreprises, aux particuliers ou aux collectivités territoriales. Les décrets de première application des lois votées par le Parlement ne sont pas concernés
- **réduction du nombre de circulaires** en les recentrant exclusivement sur l'accompagnement et l'exécution des réformes.

BILAN À DATE

56 décrets

entrant dans le champ du dispositif « 2 pour 1 » depuis septembre 2017

119 circulaires

mises en ligne sur Légifrance en 2021

40 circulaires non

validées pour mise en ligne sur Légifrance en 2021

Dispositif de double compensation des actes normatifs créant des contraintes nouvelles (« 2 pour 1 ») :

- **réduction du nombre de décrets** pris par le Gouvernement instituant des obligations nouvelles : 56 décrets ont été identifiés depuis septembre 2017 comme entrant dans le champ du dispositif « 2 pour 1 » (contre une centaine de décrets par an par le passé) ; 7 projets de décrets ont été abandonnés
- **économie nette de 65,45 millions d'euros** : le solde net du coût des décrets concernés témoigne de l'efficacité du dispositif « 2 pour 1 », qui favorise la simplification administrative et normative
- **73 simplifications administratives** mises en œuvre grâce aux décrets publiés depuis septembre 2017.

Réduction du nombre de circulaires publiées sur Légifrance :

- **119 circulaires ont été mises en ligne en 2021** contre 1 306 en 2018 et 151 en 2020.

La circulaire du 5 juin 2019 relative à la transformation des administrations centrales et aux nouvelles méthodes de travail a permis :

- **d'écarter les circulaires de commentaire ou d'interprétation de la norme, ainsi que les circulaires relatives à l'organisation et au fonctionnement des services**, afin de laisser une plus grande marge de manœuvre aux échelons déconcentrés
- **de recentrer l'usage des circulaires sur l'accompagnement, le suivi et l'exécution des réformes.**

Les circulaires publiées sur Légifrance incluent nécessairement la fixation d'objectifs, la définition d'indicateurs utiles et des calendriers d'exécution. Eu égard à leur importance pour la conduite des politiques publiques, elles doivent être signées par les ministres.

Exemple d'application du dispositif de double compensation : les services d'assistance en escale

Le décret n° 2020-1077 du 19 août 2020 relatif aux services d'assistance en escale dans les aéroports français et modifiant le code de l'aviation civile introduit des nouvelles formalités administratives.

En compensation, il a notamment été décidé :

- d'accepter la demande d'agrément d'assistance en escale pour plusieurs aéroports
- d'autoriser la libéralisation totale de l'auto-assistance
- d'appliquer l'exigence de l'agrément pour l'exercice de service d'assistance à un trafic de 2 millions de passagers (et non plus 200 000 passagers)
- de limiter la consultation obligatoire du comité des usagers.



Déterminer des indicateurs d'impact pour chaque nouvelle norme

Objectif

Piloter l'action publique par les résultats et l'impact.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 3^e CITP (juin 2019) : accompagner chaque projet de loi d'indicateurs d'avancement et d'impact (5 indicateurs au minimum) permettant de suivre l'exécution des réformes et de mesurer de manière efficace les résultats des politiques publiques :

- depuis juin 2019, les indicateurs figurant dans l'étude d'impact des projets de loi sont présentés en Conseil des ministres (circulaire du Premier ministre du 5 juin 2019)
- le secrétariat général du Gouvernement veille à ce que ces indicateurs, portant sur des problématiques quotidiennes du public, soient accessibles et compréhensibles par tous
- ils sont intégrés aux plans de transformation ministériels.

BILAN À DATE

Les études d'impact de 14 lois publiées et de 11 projets de loi comprennent des indicateurs d'impact.

Depuis juin 2019,

les études d'impact de
11 projets de loi et

de **14** lois publiées

comprennent des indicateurs
d'impact

L'application de ces indicateurs n'est pas exigée pour certaines lois :

- soit parce que les documents spécifiques qui les accompagnent répondent différemment au même objectif (loi de finances, loi de financement de la sécurité sociale, loi de finance rectificative)
- soit parce que la loi ne porte pas en elle-même le dispositif juridique (par exemple, lois habilitant le Gouvernement à légiférer par ordonnances, lois de ratification de ces mêmes ordonnances et lois autorisant la ratification d'un accord international)



- soit parce que ce sont des textes législatifs intervenus dans le cadre de la crise sanitaire (état d'urgence sanitaire, sa prorogation et sa sortie).

Exemples d'indicateurs d'impact :

Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et l'économie circulaire :

- quantité de déchets mis en décharge
- taux d'emballages plastiques collectés et recyclés (dont bouteilles plastiques)
- émissions de CO₂ évitées grâce au recyclage
- valeurs des dons d'inventus aux associations
- nombre de dépôts sauvages.

Loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat dont l'étude d'impact contient des valeurs cibles fixées pour 2020 :

Indicateurs d'impact pour la loi relative à l'énergie et au climat

Nature de l'indicateur	Modalités de définition et d'élaboration	Valeur cible	Horizon temporel
Baisse annuelle des émissions de gaz à effet de serre	Pourcentage d'évolution des émissions de gaz à effet de serre.	- 1,49 %	Evolution entre 2019 et 2020
	L'inventaire national des gaz à effet de serre est réalisé annuellement	- 3,14 %	Evolution entre 2020 et 2021
		- 3,24 %	Evolution entre 2021 et 2022
Projets de territoire finalisés d'ici fin 2019	Nombre de projets finalisés	4 (un par territoire)	2019
Nombre de fermetures de centrales fonctionnant exclusivement au charbon	Nombre de centrales fermées	4	2020
Baisse annuelle de la consommation énergétique	La consommation énergétique est calculée annuellement	1605 TWh	2020
		1540 TWh	2023
Baisse annuelle du nombre de clients aux tarifs réglementés de vente (TRV) de gaz	Le nombre de clients soumis aux TRV du gaz est transmis chaque année par les fournisseurs historiques	- 1 million de clients	2020
		- 1,2 million de clients	2021
		- 1,4 million de clients	2022
		plus aucun client	2023

Développer la participation citoyenne

Objectifs

Impliquer davantage les Français dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques.

La participation citoyenne contribue à :

- améliorer la pertinence et l'efficacité de l'action publique
- faire avancer le débat sur des sujets clivants de manière constructive
- renforcer le dialogue et la confiance entre les citoyens, les décideurs publics et les administrations.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris lors des 3^e (juin 2019) et 6^e CITP (juillet 2021) :

- amplifier le recours à une participation réelle et sincère des citoyens à la préparation des réformes, qu'elles aient un volet législatif ou non
- mettre en place un dispositif d'accompagnement interministériel pour appuyer les administrations dans leurs démarches participatives
- structurer la participation citoyenne pour répondre aux aspirations de nos citoyens et leur permettre d'être davantage associés à la décision publique.

La participation citoyenne en clair

La participation citoyenne est un exercice qui favorise une expression individuelle et collective, informée et argumentée, avec pour finalité de nourrir la décision publique. La caractéristique principale de la participation est d'amener chacun à s'exprimer en tant qu'acteur de l'intérêt général.

La participation citoyenne n'est ni un sondage, qui permet d'obtenir une somme d'opinions individuelles, ni une étude qualitative qui donne lieu à l'expression d'un avis sur l'usage d'un service par exemple, ni une enquête de satisfaction visant à mesurer la qualité des services publics. Ce n'est pas non plus un exercice de co-construction de service qui associe usagers et agents de l'administration car, dans un exercice de participation, les citoyens réfléchissent et travaillent entre eux et ils n'ont pas nécessairement un lien direct avec la question qui leur est soumise.

BILAN À DATE

A l'issue du Grand Débat national, le président de la République a décidé de renforcer la participation citoyenne dans l'élaboration des politiques publiques. Les qualités et la cohérence des exercices participatifs sont garantis par :

- depuis juillet 2020, Marc Fesneau, ministre chargé des Relations avec le Parlement et de la Participation citoyenne, est spécifiquement chargé de promouvoir le développement de la participation citoyenne au sein de l'État. Il a autorité sur le Centre interministériel de la participation citoyenne (CIPC) au sein de la direction interministérielle de la transformation publique (DITP)



Marc Fesneau

- quatre concertations ont été co-élaborées et co-pilotées par le MRPPC et le CIPC en 2021 :
 - la consultation citoyenne sur les discriminations organisée par le ministère chargé de l'Égalité entre les femmes et les hommes, de la Diversité et de l'Égalité des chances
 - la consultation citoyenne « Habiter la France de demain » organisée par le ministère chargé du Logement
 - le volet national de la Conférence sur l'avenir de l'Europe organisé par le secrétariat d'État aux Affaires européennes
 - la concertation sur l'avenir des vallées sinistrées dans les Alpes-Maritimes, organisée par la préfecture des Alpes-Maritimes et le ministère chargé de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales.



Restitution de la consultation des 3 vallées le
14 février 2021
Un habitant sur 10 a participé à la consultation



Contribution citoyenne à la
Conférence sur l'avenir de l'Europe

- pour assurer le « devoir de suite » des propositions issues du volet national de la conférence sur l'avenir de l'Europe, un dispositif inédit a été mis en place avec la **création d'un comité citoyen de suivi**, composé de 15 citoyens ayant participé à la concertation. Ce comité a pour mission de valoriser les propositions des citoyens français dans l'exercice européen à Strasbourg et d'observer la manière dont elles auront été prises en compte. Il rédigera un rapport collectif lorsque le comité exécutif de la conférence rendra ses conclusions au niveau européen
- la plate-forme de la participation citoyenne **participation-citoyenne.gouv.fr** a été lancée le 29 novembre 2021. Ce nouvel outil numérique présente les concertations citoyennes organisées par l'État, les propositions faites par les citoyens et les suites qui y ont été données
- des **référénts ministériels de la participation citoyenne** ont été nommés en septembre à l'occasion du lancement de ce réseau interministériel le 29 septembre 2021. Les référents ont étroitement collaboré avec le CIPC pour alimenter la plate-forme de la participation citoyenne
- un **marché ministériel de la participation citoyenne** a été finalisé début 2022 (trois lots sur quatre notifiés en novembre 2021 et le dernier en janvier 2022).

PROCHAINES ETAPES

Le ministre chargé des Relations avec le Parlement et de la Participation citoyenne a chargé le CIPC de travailler à la rédaction d'une charte interministérielle de la participation citoyenne. Le commissariat général au développement durable et les référents ministériels de la participation citoyenne seront étroitement associés à ce travail.

ZOOM SUR DEUX CONCERTATIONS CONDUITES EN 2021

Consultation numérique « Habiter la France de demain » (2021)

Politique publique concernée : logement

Objectifs de la consultation : La démarche Habiter la France de demain, lancée en février 2021, fait suite au plan Ville durable. Elle a consisté à imaginer la manière d'habiter, mieux, la France dans ses territoires demain. L'enjeu de la réflexion et de la consultation a porté sur la manière de rendre compatible les aspirations des Français et les défis écologiques et sociaux posés par la transition écologique. Il s'agissait d'aboutir à une vision partagée entre des experts et des citoyens, préalablement informés. Les résultats de cette démarche viennent nourrir la feuille de route du ministère et de ses partenaires.

Entité porteuse : ministère chargé du Logement

Volet national de la Conférence sur l'avenir de l'Europe (2021)

Politique publique concernée : affaires européennes

Objectif du projet : Le volet national de la Conférence a permis aux citoyens français d'exprimer leurs priorités pour l'Europe à travers 18 conférences régionales, une consultation en ligne « Parole aux jeunes » et une conférence nationale de synthèse. Les conférences se sont tenues en septembre et en octobre 2021. Les résultats constituent la contribution de la France à la Conférence sur l'avenir de l'Europe.

Entité porteuse : secrétariat d'État aux Affaires européennes

Résultats issus des conférences régionales et de la conférence nationale de synthèse

14 changements clés pour l'Europe de 2035

- 1 Développer la sobriété énergétique pour consommer moins en arrêtant le superflu
- 2 Renforcer la défense et la sécurité communes de l'Union européenne
- 3 Favoriser la performance économique collective à travers une industrie autonome, compétitive et valorisée par l'Union européenne
- 4 Mettre en place un pouvoir citoyen à plusieurs échelons : participation, décision, contrôle
- 5 Tendre vers une fédération d'Etats d'Europe dotée de compétences fortes dans des domaines d'intérêt commun
- 6 Proposer des programmes d'échanges tout au long de la vie
- 7 Partager les cultures européennes par des manifestations et des événements fédérateurs
- 8 Harmoniser la santé et la rendre accessible à tous les Européens par une politique commune de santé
- 9 Développer et piloter au niveau européen les filières stratégiques pour assurer notre souveraineté
- 10 Améliorer la protection des milieux et des écosystèmes et créer des zones protégées au cœur des zones urbaines, périurbaines et rurales
- 11 Mettre en place des relais européens dans les territoires pour écouter et conseiller les citoyens
- 12 Unifier le mode d'élection du Parlement européen pour les vingt-sept Etats et améliorer la proximité des citoyens en remplaçant le scrutin actuel par un scrutin uninominal au niveau des régions
- 13 Définir une politique commune permettant d'améliorer l'accueil et l'intégration sociale et professionnelle des migrants (y compris des migrants en situation irrégulière)
- 14 Préserver les spécificités (labels alimentaires, productions artisanales, traditions) des différentes régions européennes, afin d'éviter l'uniformisation des modes de vie et d'assurer la traçabilité et la qualité des produits

Développer l'engagement citoyen avec la plate-forme « JeVeuxAider »

Objectif

Faciliter et dynamiser l'engagement des citoyens en faveur de l'intérêt général.

« La crise sanitaire a créé un besoin social de grande ampleur et appelle une mobilisation exceptionnelle de nos concitoyens.

La réserve civique, c'est un acte d'engagement, au service de la France et des Français. C'est une formidable opportunité qui permet de créer ou resserrer les liens qui nous unissent. »

Sarah El Haïry, secrétaire d'État auprès du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, chargée de la Jeunesse et de l'Engagement



BILAN À DATE

15 000

jeunes accueillis en séjour de cohésion et attendus en MIG du Service national universel en 2021

348 000

citoyens inscrits sur jeveuxaider.gouv.fr

100

millions d'€ en soutien au monde associatif dans le cadre de France Relance

Le Gouvernement a engagé des mesures de renforcement de dispositifs d'engagement existants :

- hausse du nombre de **volontaires en service civique** avec 200 000 missions prévues en 2021 (+ 55 000 par rapport à 2020)
- montée en puissance du **Service national universel (SNU)** avec 15 000 jeunes accueillis en 2021 et 50 000 attendus en 2022
- fort soutien au monde associatif afin de maintenir et relancer l'ensemble des actions d'intérêt général
 - **plan de relance de 100 millions d'euros**
 - augmentation du Fonds pour le développement de la vie associative 2021 (FDVA) à **45 millions d'euros**
 - aides à l'emploi avec 2 000 postes Fonds de coopération pour la jeunesse éducation populaire (FONJEP) supplémentaires en 2021 et 2022, etc.
- développement de la plate-forme jeveuxaider.gouv.fr qui a enregistré plus de 348 000 citoyens inscrits.

Le Service national universel

Le SNU s'adresse à tous **les jeunes Français de 15 à 17 ans pour les deux premières phases**. C'est une opportunité de vie collective pour créer des liens nouveaux, apprendre la vie en communauté, développer une culture de l'engagement et ainsi affirmer sa place dans la société. Le séjour de cohésion 2021 a eu lieu du **21 juin au 2 juillet 2021**, en métropole et dans les Outre-Mer. Il a concerné **15 000 jeunes** qui vont désormais s'engager dans une mission d'intérêt général (MIG) dans leur territoire



La plate-forme *jeveuxaider.gouv.fr* a été créée au printemps 2020 dans un contexte inédit d'organisation de la gestion de crise :

- des dizaines de milliers de bénévoles potentiels se sont inscrits en quelques semaines
- les citoyens inscrits proposent ainsi leur concours à des missions d'intérêt général pour les administrations, des collectivités ou des associations
- le contexte de crise sanitaire actuel doit être l'occasion de **construire des espaces de solidarité et de renforcement de la cohésion nationale**. L'engagement des citoyens en est une pierre angulaire.



Les dispositifs d'engagement et de réserves de l'État font face à trois problématiques majeures :

- l'éclatement, et donc le manque de visibilité, de « l'offre » de mobilisation citoyenne sous toute ses formes (bénévolat, volontariat, réserves, etc.)
- la nécessité d'approfondir le dialogue avec les associations pour rappeler le rôle de l'État dans les synergies à développer quant à l'organisation de la mise en relation au service du monde associatif et du bénévolat
- l'absence d'outils permettant de tendre vers une connaissance plus exhaustive et qualifiée de l'engagement des Français.

Les différents dispositifs d'engagements

La réserve civique : dispositif facilitant l'engagement civique de court et de long terme auprès d'organisations publiques ou associatives

Le service civique : engagement volontaire de 6 à 12 mois au service de l'intérêt général pour les jeunes de 16 à 25 ans

Les dispositifs « jeunesse » des corps en uniforme : cadets de la Gendarmerie nationale, jeunes sapeurs-pompiers, cadets de la République de la Police nationale, dispositifs des Armées, etc.

Les réserves opérationnelles (réserve sanitaire, garde nationale, réserve de la Gendarmerie nationale, réserves des Armées, etc.)

Le bénévolat associatif par l'intermédiaire des plates-formes existantes (*francebenevolat.org*, *benevolat.fr*, *tousbenevoles.org*, *webassoc.org*, etc.).

PROCHAINES ETAPES

Évaluer le développement de « JeVeuxAider » comme portail de l'engagement citoyen.

Afin de répondre à l'objectif de renforcement de la mobilisation des citoyens au service des actions d'intérêt général portées par l'État, les collectivités, les organismes publics et les associations, il est lancé une **réflexion pour faire de *jeveuxaider.gouv.fr* la plate-forme numérique de l'État pour l'engagement civique**.

Il sera envisagé, dans ce cadre, la possibilité offerte aux collectivités de devenir opérateurs de la réserve civique dans leur territoire.

Le **développement des dispositifs d'engagement repose sur une plus grande participation des élus locaux** au recrutement et à la mobilisation des bénévoles. Non seulement il est donné la possibilité aux collectivités d'obtenir une délégation partielle de l'animation et de la promotion de la réserve civique sur leur territoire, mais la stratégie actuelle de JVA est précisément de s'appuyer sur celles-ci sur les dispositifs publics dédiés (cohésion des territoires) ou sur les politiques publiques les impliquant particulièrement (sécurité civile communale, solidarité de proximité, activités civiques telles que les élections, etc.). Cette transformation doit permettre une visibilité accrue des dispositifs d'engagement existants et l'implication d'un plus grand nombre de Français.

Débloquer pour innover : France Expérimentation

Objectif

Favoriser l'innovation par l'expérimentation en identifiant et en levant les blocages juridiques.

« Nous réformerons fondamentalement le programme France Expérimentation [...] qui doit devenir à la fois permanent et ancré dans les missions de chaque ministère. Cette capacité justement à diffuser l'expérimentation, l'innovation au cœur même de l'action de l'État est un élément essentiel pour réussir ce pari de l'intelligence artificielle, qui est d'abord et avant tout, un pari sur l'intelligence humaine, la capacité à former, à faire de la recherche, à aller plus vite, à pouvoir expérimenter beaucoup plus rapidement. »

Emmanuel Macron, président de la République,
Discours sur l'intelligence artificielle du 29 mars 2018



© Présidence de la République

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 3^e CITP (juin 2019) : expérimenter des dérogations aux réglementations :

- montée en charge de la démarche « France Expérimentation » initiée en mai 2018
- expérimentation d'une dizaine de régimes dérogatoires à partir de l'été 2019 afin de répondre aux demandes des entreprises.

BILAN À DATE

180

blocages juridiques
résolus depuis mai 2018
sur 355 demandes reçues

180 solutions trouvées sur 355 demandes de dérogation reçues depuis mai 2018, soit 50 % de solutions favorables :

- les demandes sont traitées par un guichet unique de la direction générale des entreprises (DGE) et de la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) qui les instruit dans des délais rapides en assurant la liaison avec les départements ministériels concernés et en sollicitant l'arbitrage du cabinet du Premier ministre sur les blocages qui ne peuvent être levés
- les solutions sont de trois ordres :
 - la **sécurisation juridique du projet à droit constant** : il est possible de répondre aux blocages invoqués par les entreprises sans déroger à la réglementation existante
 - la **modification générale et définitive du cadre juridique** : le point remonté par l'entreprise est légitime sans qu'il soit besoin d'expérimenter la solution
 - la **mise en place d'une dérogation expérimentale temporaire** : l'expérimentation mise en place permet à l'entreprise de mener son projet en toute sécurité et donnera lieu à une évaluation pour décider des suites à donner
 - les demandes de dérogations reçues à ce jour concernent essentiellement des projets liés à l'économie circulaire, la santé, l'environnement, l'agriculture, le logement, les transports, la fiscalité et le numérique.

France Expérimentation offre aux acteurs économiques la possibilité d'exprimer leurs besoins d'adaptation des normes et des procédures administratives auprès d'un interlocuteur unique et dans le cadre d'un dispositif simple et transparent.

Le guichet France Expérimentation est ouvert de façon permanente pour les projets de niveau réglementaire.

L'objectif est de permettre aux porteurs de projets d'anticiper et de demander à l'administration des dérogations réglementaires selon un calendrier répondant à leurs besoins. France Expérimentation couvre le domaine de la loi en proposant si nécessaire des dérogations de nature législative lors d'appels à projets.



Registre des expérimentations depuis 2019 :

- faciliter le développement d'opérations d'autoconsommation électrique collective
- autoriser les communes à recourir à des entreprises prestataires pour mener des opérations de collecte de recensement de la population
- exclure les micro-organismes de France métropolitaine du champ d'application du dispositif APA (accès aux ressources génétiques et partage juste et équitable des avantages découlant de leur utilisation)
- assouplir les conditions de mise en œuvre du bail à réhabilitation afin de faciliter la mobilisation de logements vacants
- permettre à des intermédiaires en financement participatif de proposer des opérations de crédit à la consommation entre des prêteurs et des emprunteurs ayant des liens établis au sein d'une même entreprise ou d'un même groupe d'entreprises, y compris les salariés, les dirigeants, les associés, les clients et les fournisseurs, au moyen de plates-formes Internet sécurisées
- faciliter la valorisation des Déchets d'activités de soins à risques infectieux (DASRI)
- permettre et encadrer l'utilisation commerciale de parcs de stationnement dans des logements sociaux comme garde-meubles
- faciliter l'octroi de micro-crédits à Mayotte
- mesurer la qualité de l'eau par voie fluorimétrique dans les stations d'épuration urbaines
- faciliter la réutilisation des eaux usées traitées pour l'irrigation
- faciliter l'insertion par l'activité économique
- installer des boîtes à colis connectées dans des résidences étudiantes.

Un droit à l'expérimentation reconnu à d'autres acteurs

Les « bacs à sable réglementaires » pour les activités économiques soumises à régulation

Les autorités de régulation animent des « bacs à sable réglementaires ». Dans le secteur des télécommunications, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (ARCEP) a instauré un bac à sable à destination de tout acteur dont le projet innovant repose sur l'utilisation de fréquences ou de numéros attribués sous son autorité. La commission de régulation de l'énergie accorde des dérogations aux conditions d'utilisation et d'accès aux réseaux d'électricité et de gaz.

Collectivités territoriales : vers une simplification des procédures d'expérimentation

Les collectivités territoriales peuvent depuis 2003 mener des expérimentations dans leurs domaines de compétence (tarification sociale de l'eau prolongée en 2018 jusqu'à 2021, accès à l'apprentissage jusqu'à 30 ans généralisé en 2018).

Une simplification de cette procédure d'expérimentation reconnue aux collectivités territoriales est actuellement en examen au Parlement.

Cosmolys, bénéficiaire du programme France Expérimentation

Une expérimentation pour faciliter la valorisation des masques anti-Covid-19

France Expérimentation a permis à l'entreprise Cosmolys de déroger, d'avril 2019 à janvier 2022 à titre expérimental, au code de la santé publique*.

L'objectif est d'autoriser le recyclage des déchets infectieux issus de la chaîne de tri post-désinfection. Cette expérimentation a permis à Cosmolys de recycler les masques usagés dès le début de la crise de la Covid-19.

* Article R. 1335-8-1 A



Qu'est-ce qu'un bac à sable réglementaire ?

« Le "bac à sable" réglementaire peut être défini comme une série de règles permettant aux entrepreneurs de tester leurs produits et modèles économiques dans un environnement réel sans avoir à suivre certaines contraintes juridiques faisant l'objet de restrictions prédéfinies telles que des limitations (en nombres de clients par exemple) et un encadrement dans le temps, le tout sous la supervision d'une autorité. »

Nathalie Devillier, Grenoble École Management

PROCHAINES ÉTAPES

Déploiement des expérimentations retenues (solution innovante de traitement bio-minérale de l'eau des baignades collectives ; collecte, recyclage et revalorisation des stylos à injection d'insuline utilisés pour le traitement du diabète ; projets de réutilisation des eaux usées) à l'issue de l'appel à projets « 3DS ».

Développer la confiance et le droit à l'erreur

Objectifs

- Promouvoir une relation de confiance entre l'administration et les usagers des services publics et au sein des administrations publiques
- Mettre en œuvre le droit à l'erreur instauré par la loi du 10 août 2018.

« Nos concitoyens veulent un État qui conseille, qui accompagne [...] C'est ce qui a présidé à la décision de mettre en place ce droit à l'erreur [...] je souhaite que nous puissions aller au bout du changement culturel. »

Emmanuel Macron, président de la République
Intervention à la convention managériale de l'État, le 8 avril 2021



ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris lors des 2^e et 3^e CITP (octobre 2018 et juin 2019) :

- instaurer un droit à l'erreur pour les particuliers et les entreprises dans le cadre de la loi pour un État au service d'une société de confiance, dite loi ESSOC
- passer d'une culture du contrôle à une culture de la confiance et du conseil proactif et personnalisé visant à améliorer le service, l'accès aux droits et à prévenir toute difficulté
- former les agents au droit à l'erreur.

BILAN À DATE

+ de **455 588** droits à l'erreur

accordés dans la sphère sociale et fiscale depuis 2019

Mise en œuvre du droit à l'erreur :

- plus de 455 588 droits à l'erreur accordés dans la sphère sociale et fiscale (Pôle emploi, URSSAF Caisse nationale, CCMSA, CNAF, CNAM, CNAV, DGFIP et DGDDI) depuis 2019, dont plus de 264 365 par les CAF
- le déploiement est engagé au-delà de la sphère socio-fiscale (CNOUS, CNMSS et ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation, etc.).

Oups.gouv.fr : un site Internet pour répertorier les erreurs les plus fréquentes et apporter des conseils pratiques pour les éviter :

- plus de 3,5 millions de visites uniques sur oups.gouv.fr depuis 2019, soit plus de 121 000 par mois en moyenne
- 2,8 millions de visites sur les rubriques correspondantes des administrations depuis 2019
- près de 300 erreurs fréquentes répertoriées.

Détection proactive des erreurs (croisement de données, etc.) :

- environ 2 millions d'erreurs ont été détectées de manière proactive depuis 2019, dont 75 006 grâce à la recherche automatique d'incohérence entre données, relevées par les URSSAF, avec un outil en ligne pour faciliter le calcul et le recouvrement des cotisations sociales auprès des employeurs (déclaration sociale nominative).

Formation des agents :

- plus de 210 000 personnes formées depuis 2019
- mise à disposition par la DITP d'un module spécifique de formation en ligne portant sur la posture de bienveillance et le droit à l'erreur, avec des exemples de mises en situation pratiques.

Près de

210 000

agents formés au droit à l'erreur

Mise en place de baromètres depuis 2018 :

- 77 % des particuliers ont confiance dans l'administration en 2021 (+ 5 points par rapport à 2020 - enquête Harris Interactive)
- 76 % des entreprises ont confiance dans l'administration en 2020 (+ 10 points par rapport à 2019 - enquête BVA).

77 %

 des Français

ont confiance dans les services publics (+ 5 points par rapport à 2020) (baromètre de la confiance 2021 - Harris Interactive)

Les services publics s'engagent :

ACOSS : création d'un jeu sérieux sur le droit à l'erreur

L'ACOSS a travaillé à la création d'un jeu sérieux (« *serious game* ») dédié au droit à l'erreur afin de former ses agents de manière ludique.

MSA, CARSAT, CPAM et CAF : une approche pédagogique et personnalisée en cas d'indu

Depuis l'été 2019, les MSA, les CARSAT, les CPAM et les CAF complètent l'envoi d'une notification d'indu par un contact personnalisé (souvent téléphonique), pédagogique et rassurant, vers l'utilisateur pour tout indu important à recouvrer.

Pôle emploi :

Campagne de communication sur le droit à l'erreur ciblée lors de moments clés du parcours de l'utilisateur (ex. inscription du demandeur d'emploi). 10 942 100 vues uniques à ce jour.



PROCHAINES ETAPES

Intensifier la formation des agents pour instaurer un changement de culture dans la durée (posture de bienveillance et de conseil, d'écoute des usagers, etc.).

Suivre la mise en œuvre effective du droit à l'erreur dans la sphère socio-fiscale.

Renforcer la visibilité des erreurs les plus fréquentes et des conseils pour les éviter sur la plate-forme Services Publics+.

PLACER LES CITOYENS ET L'USAGER AU CŒUR DE L'ACTION PUBLIQUE

03 AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS EN CONTINU

Plutôt qu'un grand choc de simplification, le Gouvernement a choisi une méthode qui repose sur un processus d'amélioration continue structuré mis en œuvre dans l'ensemble des administrations publiques au profit des usagers et des entreprises.

Lancé en janvier 2021, le programme Services Publics + a pour objectif de faire des retours d'expérience et des avis des Français la clé de l'amélioration continue des services publics, à travers une démarche portée par les agents publics, avec les élus.

Prenant en compte les principales attentes des Français, le Gouvernement a formalisé neuf engagements communs à l'ensemble des services publics. Une plate-forme en ligne donne la possibilité à chaque Français de consulter les résultats des services publics mais aussi de partager son expérience pour contribuer directement à leur amélioration.

Chaque lieu d'accueil du public s'appuiera sur ces résultats pour définir ses priorités d'action, en associant les parties prenantes (usagers, élus, agents), afin de mieux répondre aux attentes des usagers sur son territoire.

En complément, des programmes d'amélioration continue des services au public portent sur l'ensemble des canaux de communication avec les usagers, qu'il s'agisse des démarches en ligne, de l'accueil téléphonique ou encore de la simplification des formulaires et courriers administratifs. Un volet majeur porte sur la présence des services publics au cœur de territoires avec le déploiement de France Services.

La complexité des parcours usagers se nouent aussi à l'occasion d'évènements de vie qui impliquent plusieurs administrations. Le Gouvernement poursuit ainsi ses efforts pour dépasser les silos administratifs et les procédures parallèles en accélérant le programme « dites-le-nous une fois » et en faisant collaborer les administrations pour faciliter ces démarches complexes.

Un comité de pilotage de la relation usagers présidé par le ministre de la Transformation et de la Fonction publiques sera chargé de superviser ces programmes d'amélioration continue et de prioriser les actions de simplification.

Déployer le programme Services Publics +

Objectifs

- Déployer les **engagements du programme Services Publics +**, communs à l'ensemble des administrations publiques, et garantir la transparence des résultats de l'action publique
- Faire des retours d'expérience et des avis des Français la clé de **l'amélioration continue des services publics**, à travers une démarche portée par les agents publics, au plus près du terrain.

ENGAGEMENTS PRIS

Améliorer la qualité et l'efficacité des services publics ainsi que la relation avec les usagers :

- **généraliser à tous les services publics une démarche d'amélioration de l'expérience usager**, sur la base d'engagements communs à l'ensemble des administrations au contact des usagers
- **afficher les résultats** de qualité de service de l'ensemble des administrations accueillant du public
- donner la possibilité à chaque usager de **donner son avis** sur les services publics et de partager son expérience avec les administrations.

BILAN À DATE

73 %

des Français sont satisfaits des services publics
(+ 4 points par rapport à 2016)
(baromètre Delouvrier 2021)

52 %

des Français ont une opinion positive à l'égard
des services publics
(+ 15 points par rapport à 2016)
(baromètre Delouvrier 2021)

SERVICES
PUBLICS+ 

Le déploiement du programme Services Publics +, officiellement lancé le 28 janvier 2021, est en cours de finalisation au sein de l'ensemble des services publics au contact des usagers :

- le programme est basé sur 9 engagements qui **répondent aux principales attentes des Français** en termes de qualité de service (rapidité, personnalisation, joignabilité, etc.)
- **ces engagements intègrent également les grands marqueurs de la transformation des services publics**, dont certains ont été définis en début de quinquennat par le président de la République :
 - la confiance, la bienveillance et le droit à l'erreur, dans les conditions prévues par la loi ESSOC (loi pour un État au service d'une société de confiance – cf. fiche dédiée)
 - la transparence sur les résultats services publics, affichés au plan local (cf. fiche dédiée)
 - l'écoute et la prise en compte de l'avis des usagers pour améliorer et simplifier les services publics (cf. fiche dédiée)
 - l'éco responsabilité pour développer des actions concrètes mises en œuvre au bénéfice des agents et usagers.

Les engagements ont été déclinés dans les réseaux de service public en fonction de leurs métiers et de leurs missions.

Mise en ligne le 28 septembre 2021, la plate-forme Services Publics + intègre l'ensemble des dispositifs et ressources dédiés à l'expérience usagers, à disposition des usagers comme des agents. Elle permet en particulier aux usagers de consulter les engagements communs, les résultats, et de donner leur avis sur leur expérience (positive comme négative) avec les services publics.

La plate-forme Services Publics + est accessible depuis le site service-public.fr. Un accompagnement des réseaux à sa prise en main a été mis en place dès son lancement et se poursuit.

Un tableau de bord Services Publics + permet de **piloter le déploiement**. Il est mis à jour en amont de comités de pilotage trimestriels Services Publics +, et permet de mettre en évidence les avancées.

La confiance des usagers dans l'administration s'est encore renforcée, suite au déploiement du droit à l'erreur et de la formation à la bienveillance dans les réseaux, en particulier ceux de la sphère socio-fiscale.

Conformément à l'engagement de transparence, l'affichage des résultats des services publics sur la plate-forme Services Publics + est aujourd'hui réalisé à 95 %.

95 %

des services publics

affichent aujourd'hui leurs résultats

Pour développer l'écoute des usagers, un dispositif de recueil de l'avis des usagers « Je donne mon avis avec Services Publics + » est en cours de déploiement au sein des réseaux de service public (cf. fiche dédiée).

Les réseaux témoignent sur le déploiement du programme Services Publics +

« Fort de notre expérience en termes de démarche qualité, et des actions déjà engagées pour communiquer sur nos résultats ou encore associer nos usagers à la conception et à l'évaluation de nos services, Pôle emploi s'est naturellement engagé dans la démarche, rejoignant 18 grands réseaux de services publics. Il est important que nous nous inscrivions collectivement dans ce programme. Il constitue une véritable opportunité pour Pôle emploi de valoriser les actions menées au quotidien par les réseaux pour améliorer la qualité de nos services. »

Chrystelle, Pôle emploi

« Que l'histoire partagée soit positive ou négative, [Je donne mon avis avec Services Publics +] s'inscrit pleinement dans notre stratégie d'écoute usagers et vient en parfait complément de données davantage chiffrées. Ce dispositif s'inscrit également pleinement dans notre stratégie d'amélioration continue en permettant de capter, entre autres, des points de progrès proposés à travers les expériences vécues par nos usagers lors de leur parcours. »

François Xavier, Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), ministère de l'Intérieur

« La mise en œuvre du programme Services Publics +, en particulier le volet transparence, nous a permis d'apporter à nos usagers plus de visibilité sur nos délais de traitement avec leur diffusion hebdomadaire sur caf.fr et dans nos accueils. Désormais, les allocataires mais aussi les personnels de la CAF s'y réfèrent dans leurs échanges ce qui permet un dialogue plus serein : les allocataires sont rassurés et nous constatons moins de répétitions des demandes. »

Laura, CAF des Yvelines



PROCHAINES ETAPES

Finalisation du déploiement du programme Services Publics + dans tous les réseaux de service public en contact avec les usagers :

- en particulier « Je donne mon avis avec Services Publics + », dispositif sur lequel des marges de progression ont été identifiées en ce qui concerne le nombre d'expériences publiées et la qualité des réponses apportées par les administrations

- la **démarche d'amélioration continue**. Celle-ci repose sur deux principes clés : **l'association des parties prenantes** (agents, usagers, élus) à l'évaluation comme à la définition des priorités d'action, dans chaque point de contact avec le public et **la responsabilisation des équipes locales** qui doivent disposer de marges de manœuvre et d'initiative pour définir elles-mêmes les plans d'action adaptés aux enjeux de leur territoire et aux attentes exprimées par les usagers
- suivi de l'impact du programme sur l'amélioration continue de l'expérience usager, en lien avec la mise en place d'un label « expérience usagers » graduel attestant d'un niveau atteint.



Découvrez les nouveaux engagements du service public

<p>1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance et, dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur + Proches</p>	<p>2. Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne. + Proches</p>
<p>3. Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle. + Proches</p>	<p>4. Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande. + Efficaces</p>
<p>5. Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier + Efficaces</p>	<p>6. Vous avez accès à nos résultats de qualité de service + Efficaces</p>
<p>7. Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches + Simples</p>	<p>8. Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu + Simples</p>
<p>9. Nous sommes éco-responsables + Simples</p>	

En tant qu'usager je peux ...



© Légende de l'image

- ⊙ Éviter les erreurs administratives
- ⊙ Accéder au suivi de la dématérialisation des démarches administratives
- ⊙ Consulter les résultats des services publics
- ⊙ Consulter les témoignages des usagers
- 🔗 Partager mon expérience des services publics
- 🔗 Simplifier un document administratif

Les dernières actualités



© Crédits photographiques : peels.com / Anna Sirota

Services Publics + : lancement des commissions usagers !
Particuliers et entreprises, tous impliqués dans l'amélioration continue des services publics ! Le 28 janvier 2021, Amélie de Montchalin, Ministre de la Transformation et de la fonction publiques, a lancé Services Publics +, un programme d'efficacité opérationnelle et d'amélioration co...

[Lire la suite →](#)

< Précédent 1 2 Suivant >

[A propos](#) |
 [Conditions générales d'utilisation](#) |
 [Contactez-nous](#) |
 [Modernisation.gouv.fr](#) |
 [Transformation.gouv.fr](#)



La démarche Services Publics + est animée par la DITP. Suivez-nous sur :

[Twitter](#) |
 [LinkedIn](#) |
 [Facebook](#) |
 [Youtube](#)

[legifrance.gouv.fr](#) |
 [gouvernement.fr](#) |
 [service-public.fr](#) |
 [data.gouv.fr](#)

[Plan du site](#) |
 [Accessibilité totalement conforme](#) |
 [Mentions légales](#) |
 [Données personnelles](#) |
 [Gestion des cookies](#)

SERVICES PUBLICS+



NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS

CONNECTEZ-VOUS À [SERVICE-PUBLIC.FR](https://www.service-public.fr)



+ PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et **bienveillance**, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
- 2 Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle

+ EFFICACES

- 4 Nous vous **orientons** vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5 Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes **informés** sur l'avancement de votre dossier
- 6 Vous avez accès à nos **résultats** de qualité de service

+ SIMPLES

- 7 Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Nous développons en permanence nos **compétences** et nous **améliorons en continu**
- 9 Nous sommes **éco-responsables**

Améliorer et simplifier l'expérience des usagers

Objectifs

Améliorer en continu la qualité des services publics et l'expérience des usagers à partir de la compréhension fine des attentes et des besoins des usagers :

- simplifier à partir des retours d'expérience et des avis des usagers
- mettre en place ou consolider des dispositifs d'écoute usagers
- analyser les remontées des usagers et les traduire en plans d'action priorités
- superviser à haut niveau la cohérence et l'avancement de ces plans d'action.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris dans le cadre du 5^e CIP (février 2021) : 10 démarches et 100 formulaires seront simplifiés significativement avec un impact mesurable en janvier 2022.

BILAN À DATE

Des dispositifs d'écoute usagers spécifiques déployés dans plusieurs services publics : enquêtes qualitatives, études quantitatives (ex. Pôle emploi, douane, CNAF, etc.).

Des dispositifs d'écoute des usagers transversaux mis en place par la DITP pour recueillir les expériences des usagers avec leurs administrations et opérateurs de l'État, afin de guider les priorités d'action du Gouvernement dans l'amélioration des services publics :

- le **baromètre Les Français et le droit à l'erreur** questionne les usagers des services publics sur leur confiance dans les administrations pour les accompagner dans leurs démarches, les conseiller, en cas de difficultés ou d'erreur de bonne foi
- le **baromètre Delouvrier** met en avant l'opinion des Français et les attentes des usagers à l'égard des services publics, de manière transversale et sectorielle

2 023

Echantillon de personnes représentatives de la population résidant en France métropolitaine âgée de 18 ans et plus. Personnes interrogées par mail entre le 19/11/21 et le 25/11/21.

Baromètre Les Français et le droit à l'erreur, Harris Interactive – décembre 2021

77 %

des usagers indiquent faire confiance à l'administration pour les accompagner dans leurs démarches

73 %
(-3)

Satisfaction moyenne des usagers des différents services publics en 2021

52 %
(+1)

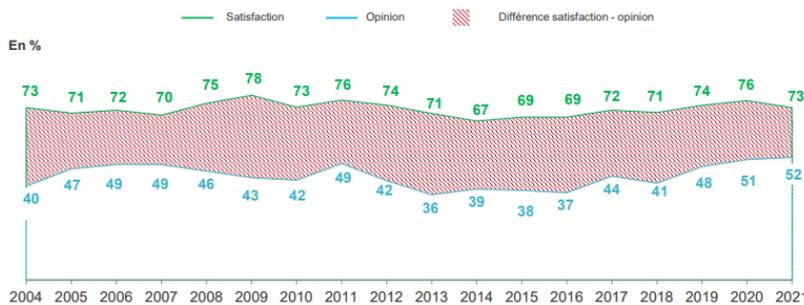
Opinion positive moyenne des Français à l'égard des différents services publics en 2021

21 %
(-4)

Différence satisfaction moins opinion positive en 2021

+ 5 points

de confiance des usagers dans leurs administrations entre 2020 et 2021 et + 9 points depuis 2018



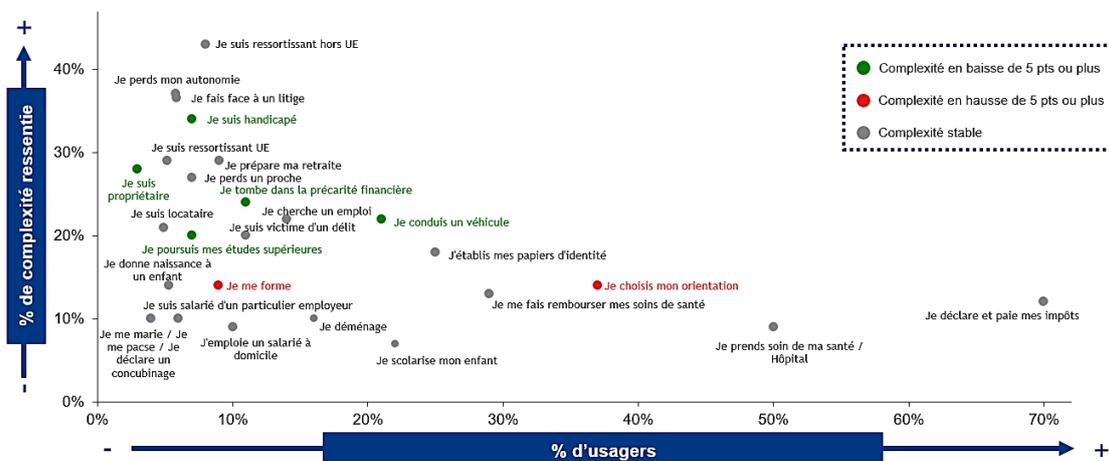
Evolution de l'opinion des Français et de la satisfaction des usagers depuis 2004
Source Delouvrier - Kantar - Janvier 2022

Principaux enseignements :

- une amélioration de + 1 point de l'opinion des Français sur l'action de l'État, qui passe à 52 %, soit le plus haut niveau depuis 2004
- une baisse de la satisfaction des usagers de - 3 points (73 %) par rapport à 2021 qui était une année hors norme (crise sanitaire) – et + 1 point par rapport 2018

- les baromètres de complexité par événements de vie (particuliers et entreprises) permettent d'identifier et de hiérarchiser les parcours et démarches perçus comme les plus complexes par les usagers.

En 2020, 21 % des Français estimaient que les démarches réalisées auprès des services publics étaient compliquées à accomplir, avec une complexité en baisse de 5 points et plus sur des situations particulièrement sensibles : « je suis handicapé », « je tombe dans la précarité financière », « je poursuis mes études supérieures ».



Source : baromètre de la complexité des démarches administratives par événement de vie – décembre 2020

La ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a présidé le 28 janvier 2021 le premier comité de pilotage de la relation usagers.

Se substituant au comité de pilotage de la loi ESSOC, il est composé des parlementaires, des représentants des associations d'élus, des secrétaires généraux des ministères et des directeurs généraux des principaux réseaux de services publics.

Tenue de la première commission usagers dédiée à l'inclusion le 18 octobre 2021, présidée par Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques.



Sa mission est d'analyser les résultats des baromètres et les remontées des dispositifs d'écoute des usagers, de superviser et de prioriser les plans d'actions de simplification. Deux commissions spécialisées approfondissent en particulier l'analyse des parcours usagers et la priorisation des améliorations à conduire :

- une commission « entreprises » présidée par la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques et le ministre délégué, chargé des Petites et Moyennes Entreprises. La première commission a eu lieu le 13 avril 2021
- une commission usagers qui s'est réunie le 18 octobre 2021 autour des représentants d'usagers au service des publics fragiles, porteurs d'un handicap ou atteints d'illectronisme.

Ces échanges ont permis de présenter les actions menées par les services publics pour favoriser l'inclusion sociale des usagers, quelle que soit leur situation et leurs besoins relatifs aux canaux de contacts mobilisables.

Des exemples concrets de dispositif d'écoute usagers mis en place au niveau local :

- **Pôle emploi** : proposition d'un dispositif de formation à « l'écoute participative », permettant aux agences locales d'être outillées pour questionner les usagers ou les élus sur leurs besoins et attentes, identifier les actions d'amélioration à mobiliser et les mettre en œuvre, au plus près des usagers (accueil, fonctionnement, relation de service), etc.
- Mise en œuvre de 17 événements appelés « **Agora retraite** » au sein des CARSAT durant le Mois de l'innovation publique : échanges sur site, entre agents et usagers afin d'identifier les besoins et contraintes de l'ensemble des parties prenantes et renforcer la confiance entre les acteurs (mieux se connaître pour mieux se comprendre).

A date, ce sont 83 usagers qui ont accepté de se rendre dans leur caisse de retraite organisatrice de cette opération pour échanger avec 117 agents. Des échanges de qualité, courtois et constructifs avec l'envie de contribuer avec bienveillance à l'amélioration des services publics, que leur expérience avec la CARSAT ait été positive ou non.



La gouvernance de la simplification au ministère des Armées

Depuis 2018, tous les 6 mois, un comité exécutif « simplification » présidé par la ministre des Armées, entourée de ses grands subordonnés (chef d'état-major des armées, secrétaire générale pour l'administration, délégué général pour l'armement), fixe les orientations stratégiques du ministère en matière de simplification. Celles-ci sont ensuite déclinées et mises en œuvre dans le cadre des différents comités dédiés à la transformation.

La gouvernance de la simplification s'appuie sur l'action d'un directeur de projet « dites-le-nous une fois » en charge de la conduite du chantier ministériel « administration générale et simplification » placé sous l'autorité de la secrétaire générale pour l'administration, avec une équipe de 3 personnes et 15 correspondants simplifications dans les Armées, directions et services du ministère.

Lors du dernier comité exécutif simplification en octobre 2020, il a notamment été décidé :

- l'ouverture d'un sous-chantier simplification à visée opérationnelle conduit par l'état-major des armées
- la relance de la simplification normative et la suppression de textes infra-réglementaires.



© Ministère des Armées / SGA / E.Rabot

Une simplification concrète pour les contribuables : le paiement de proximité

Le 28 juillet 2020, Bruno Le Maire, ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, et Olivier Dussopt, ministre délégué aux Comptes publics, annonçaient la généralisation du paiement de proximité dans le réseau des buralistes partenaires sur l'ensemble du territoire.

Les contribuables ont dorénavant la possibilité de régler chez les buralistes agréés toutes les factures de la vie quotidienne (impôts, amendes ou factures de services publics tels que les avis de cantine, de crèche ou encore d'hôpital).



Poursuivre la simplification des 10 démarches emblématiques et jugées trop complexes par les usagers, particuliers, entreprises ou agents :

Démarche à simplifier	Avancement des travaux de simplification
Réduire d'un tiers le délai de traitement des demandes de liquidation des pensions de retraite	En décembre 2021, le délai de traitement des demandes de liquidation des pensions retraite est de 75 jours pour 74 % des dossiers.
Réduire pour les Français de l'étranger le délai d'obtention d'un acte d'état civil de 10 jours à 5 jours en moyenne	Depuis le 12 mars 2021 la dématérialisation de la délivrance d'extraits et copie d'actes dont le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères est dépositaire, est effective. Le délai d'obtention d'une copie ou d'un extrait d'acte d'état civil est aujourd'hui de 5,25 jours. Plus de 800 000 actes ont déjà été délivrés électroniquement. En 2022, les délais de traitements devraient encore être réduits grâce à la digitalisation des outils des officiers d'état civil et au registre électronique unique.
Numériser complètement la procédure de dépôt et de traitement des demandes de permis de construire et autres autorisations d'urbanisme dans les communes de plus de 3 500 habitants	70 % des Français peuvent dès maintenant déposer leur demande en ligne, de façon simplifiée. En 2023, 100 % des demandes de permis se feront en ligne et d'autres procédures d'urbanisme seront dématérialisées.
Rassembler sur un portail unique les formalités pour les entreprises aujourd'hui éclatées sur 1 000 centres sur le territoire (chambres consulaires, URSSAF, SIE, greffes des tribunaux de commerce) et 4 sites Internet	Le portail unique d'information <i>formalites.entreprises.gouv.fr</i> a été lancé le 1 ^{er} janvier 2022 : il mutualise les ressources d'une dizaine de sites différents et permet aux entreprises et aux professionnels de réaliser l'ensemble des formalités administratives pour immatriculer, modifier ou cesser leur activité ou encore déposer leurs comptes, quel que soit leur secteur d'activité. En 2023, le guichet unique formalités se substituera aux 6 réseaux de centres de formalités des entreprises.
Créer la possibilité via FranceConnect d'introduire sa demande de procuration en ligne depuis son smartphone ou son ordinateur avec un délai de traitement accéléré (dispositif « Maprocuration »)	Le raccordement à FranceConnect est effectif. Le 6 avril 2021, le ministère de l'Intérieur a ouvert le service de télé-procédure Maprocuration pour tous les scrutins à compter du 11 avril 2021. 42 % des procurations ont été dématérialisées en 2021. En 2022, il sera possible de donner procuration à un électeur inscrit dans une autre commune. En 2023-2024, la démarche sera totalement dématérialisée.
En cas de non-versement d'une pension alimentaire, le parent concerné sera bénéficiaire d'un versement automatique par la CAF sans avoir à entamer de nouvelle procédure	Depuis le 1 ^{er} janvier 2021, l'intermédiation financière des pensions est ouverte à l'ensemble des parents qui le souhaitent. En décembre 2021, plus de 41 500 familles bénéficient du système d'intermédiation. Depuis le 1 ^{er} mars 2022, l'intermédiation financière est automatiquement activée pour les décisions de divorce judiciaire et pour les divorces par consentement mutuel.
Ouvrir un numéro unique qui oriente les personnes en situation de handicap vers l'ensemble des services de proximité (dispositif « Communautés 360 »)	Annoncée le 11 février 2020, la création des communautés 360 s'est d'abord traduite, dès le mois de juin 2020 par la mise en place de « 360 Covid » afin d'accompagner les aidants face aux difficultés rencontrées en matière d'accès aux soins et de solutions de repli durant le 1 ^{er} confinement. Une concertation menée par la DITP avec l'ensemble des acteurs du secteur a permis d'aboutir à un cahier des charges des Communautés 360, lesquelles doivent être généralisées dans les départements le 30 juin 2022.
Traiter les demandes MaPrimeRénov dans un délai inférieur à 15 jours ouvrés et verser l'aide dans un délai inférieur à 15 jours après validation de la demande	Le délai moyen de réponse est aujourd'hui de 4 jours. 800 000 dossiers ont été validés fin 2021. Une plate-forme digitale et un numéro unique pour joindre des conseillers France Renov' seront mis en place en 2022.
Numériser la procédure de demande de bourses pour les collégiens et les étudiants et permettre la reconduction tacite sans transmission de nouveaux justificatifs	Depuis la rentrée 2019, la demande de bourse pour les établissements publics est dématérialisée. En 2020, 220 000 demandes de bourses de collégiens ont été reconduites automatiquement. En 2021, pour les lycées, une seule demande de bourse est à effectuer pour toute la scolarité.
Réduire à 5 jours les délais de traitement des demandes d'aide juridictionnelle	Après une expérimentation à compter de mars 2021, le télé-service de l'aide juridictionnelle visant à simplifier et dématérialiser de bout en bout le traitement de l'aide juridictionnelle est progressivement déployé dans toutes les juridictions. Le déploiement sera achevé à l'été 2022. Les délais de traitement des demandes d'aide juridictionnelle sont déjà divisés par 2 dans les sites expérimentaux.

PROCHAINES ETAPES

Renforcer les dispositifs d'écoute usagers dans les réseaux de services publics du niveau central jusqu'aux points de contacts, au plus près des usagers.

Poursuivre l'animation de la communauté des responsables de l'expérience usagers dans les services publics pour partager les bonnes pratiques (dont les Jeudis de l'expérience usager).

Poursuivre l'analyse des parcours usagers par évènement de vie de manière transversale, afin de bâtir des plans d'amélioration et de simplification centrés sur l'expérience usager, qui s'affranchissent des silos administratifs et mobilisent l'ensemble des acteurs publics (à venir : parcours de la vie étudiante, au sein de l'Université de Paris).

La fluidification du parcours « MaPrimeAdapt' »

Une approche interdisciplinaire, centrée usagers et recoupant de nombreuses sources de données (plus de 3 000 personnes sondées, plus de 80 entretiens nationaux et territoriaux, 8 ateliers avec des usagers et des agents, analyse statistique, modélisation, études et comparaisons internationales) a été menée en 2021 avec pour objectif de fluidifier le parcours et ses procédures de traitement pour accélérer le recours au dispositif unifié «MaPrimeAdapt'» proposé aux personnes fragiles sans condition de GIR (niveau de dépendance).

Pour demander « MaPrimeAdapt' », les personnes âgées passeront par un parcours normalisé, dans une logique de parcours global. Une personne âgée pourrait être mise en relation avec le dispositif quelle que soit son entrée initiale. Il est anticipé que 25 % des 1,7 million des ménages ciblés utiliseront « MaPrimeAdapt' » sur la période 2022-2030. L'investissement public dans « MaPrimeAdapt' » se traduira en économies sanitaires et créations d'emplois. Préalablement à la mise en place effective du nouveau dispositif, la réalisation d'une expérimentation en 2022 en garantira la bonne implémentation et une transition en douceur.

L'amélioration de la prise en charge des parents endeuillés

La grande majorité des décès d'enfants sont périnataux et ont lieu à l'hôpital et les difficultés rencontrées par les parents sont exacerbées par la nature particulière du deuil. A l'initiative des ministres Adrien Taquet et Amélie de Montchalin, la DITP a lancé une démarche partenariale d'identification des difficultés et des solutions. Des entretiens menés avec 10 associations de parents et avec 7 administrations, des ateliers de cartographie du parcours actuel et de design de parcours cible, d'identification et de qualification de solutions et des ateliers thématiques permettant de définir les feuilles de route de mise en œuvre des solutions retenues ont permis de dégager 5 axes d'amélioration du parcours, grands piliers qui seront progressivement déployés dans les structures concernées dès début 2022 :

- informer efficacement dès l'annonce du décès
- mieux détecter les familles et faciliter l'accès aux droits
- simplifier les démarches
- accompagner les familles dans leur deuil
- communiquer bienveillamment et former les agents.

L'amélioration de l'accès aux droits des personnes en situation de handicap

« *Je suis handicapé* » était l'un des évènements de vie ressenti comme particulièrement complexe sur le plan administratif. Des actions d'amélioration ont été initiées par les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) avec l'appui de la DITP. Après une large consultation réalisée auprès de 10 000 bénéficiaires (rapport Taquet-Serres) qui s'est concrétisée par l'attribution de droits à vie pour les situations de handicap non évolutives en 2019, des immersions croisées ont été mises en place autour de la problématique des délais de traitement pour les dossiers de compensation.

Seize MDPH, soit plus de 300 agents, ont échangé leurs bonnes pratiques pour alléger des parcours longs et complexes. Ces travaux ont permis la définition d'une feuille de route à horizon 2022 présentée le 15 octobre 2020 par Sophie Cluzel, secrétaire d'État aux Personnes handicapées.



« France Expérimentation – Administrations » pour accélérer les projets et l'innovation

Objectifs

- À court terme, **sécuriser le succès de France Relance** pour redresser rapidement et durablement l'économie française en levant les blocages administratifs et juridiques injustifiés et ainsi accélérer les projets des entreprises
- À moyen terme, répondre à la complexité administrative ressentie par les entreprises et contribuer à **améliorer la compétitivité de notre pays**.

« Je souhaite qu'une attention particulière soit portée à l'allègement et la simplification des procédures qui pourraient retarder ou contrarier l'application [du plan de relance]. »

Jean Castex, Premier ministre,
Déclaration de politique générale du 15 juillet 2020

« Relancer, cela va vouloir dire aussi, malheureusement, se heurter à nos complexités, à nos lourdeurs, à tout ce qui fait que beaucoup de projets existent mais n'ont pas encore pu voir le jour. [...] Il s'agit donc de lever, avec les partenaires locaux les blocages qui empêcheraient la concrétisation rapide du plan de relance. »

Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques,
Intervention de clôture du Mois de l'innovation publique le 1^{er} décembre 2020



© Matignon / FlorianDavid

38 %

des entreprises expriment
subir une complexité
excessive en 2019
(+ 3 points par rapport à 2017)

65^e
rang

classement du Forum
économique mondial sur
le critère du poids de la
réglementation (sur 135
pays)

3 % du PIB

poids des charges
administratives pesant sur les
entreprises (Allemagne 1,3 %)
Source : OCDE

BILAN A DATE

Chaque préfet met en place un dispositif pour accélérer les projets au sein de ses services et, le cas échéant, fait usage du droit de dérogation qui lui est reconnu (cf. fiche dédiée). Il devra être saisi en premier ressort par les entreprises de son département. Il sera appuyé par l'expertise des directions régionales placées auprès des préfets de région.

S'agissant des difficultés qui ne pourraient pas être levées localement, le Gouvernement a lancé en avril 2021 « **France Expérimentation - Administrations** » chargé d'aider les services déconcentrés de l'État dans la résolution des blocages auxquels ils peuvent être confrontés et d'organiser le travail interministériel des administrations centrales pour proposer une solution dans un délai maximum de deux mois. En cas d'absence d'accord sur la solution, celle-ci fait l'objet d'un arbitrage du cabinet du Premier ministre.

Lancé à l'occasion du comité de pilotage de la relation usagers Entreprises du 13 avril 2021, le guichet peut être saisi par les préfetures et les services déconcentrés de l'État, le secrétariat général de France Relance et le médiateur des entreprises confrontés à un blocage de nature juridique, procédural ou doctrinal (conflits d'interprétation d'une norme). Ce dispositif n'a pas vocation à apporter un soutien financier ou à être mobilisé sur des questions d'ordre fiscal ou budgétaire.



Le guichet de « France Expérimentation - Administrations » assure, avec les ministères partenaires, la consolidation et la diffusion aux services déconcentrés de l'État des bonnes pratiques, outils d'appui, interprétation de normes et solutions ayant permis la résolution des blocages dont il a été saisi.

L'accélérateur de projets économiques de la préfecture des Hautes-Pyrénées

En septembre 2020, le préfet des Hautes-Pyrénées a mis en place un accélérateur de projets pour faciliter le démarrage des projets porteurs d'emplois et s'inscrivant dans le cadre du plan de relance. Son objectif est d'accélérer l'instruction des démarches administratives liées aux projets et de débloquer les obstacles auxquels ils sont éventuellement confrontés.

« L'accélération des procédures est un levier très puissant, qui nécessite d'innover en termes d'organisation mais qui ne coûte pas d'argent public. Que les textes prévoient 3 mois, 6 mois ou un an de délai, c'est toujours un maximum et rien n'empêche l'administration de répondre tout de suite quand un projet peut créer de l'activité et de l'emploi. »

Rodrigue Furcy, préfet des Hautes-Pyrénées



© Préfecture des Hautes-Pyrénées

Améliorer les démarches en ligne

Objectifs

- Permettre aux usagers, d'ici 2022, de **réaliser en ligne les 250 démarches administratives les plus utilisées**
- **Évaluer la dématérialisation** des démarches par le biais d'un observatoire à travers 7 critères de qualité : la satisfaction des usagers, la compatibilité avec un téléphone mobile, la présence d'une assistance humaine accessible, la disponibilité et la rapidité du service, la possibilité de se connecter via FranceConnect, le respect de l'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap, le respect des principes du « dites-le-nous une fois » (cf. fiche dédiée).

ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris depuis le 1^{er} CITP (février 2018) :

- **100 % des démarches doivent prendre en compte l'avis des usagers** afin de mesurer leur satisfaction (bouton « Je donne mon avis »).
D'ici fin 2022, 80 % des démarches qui s'adressent aux particuliers et 90 % des démarches qui s'adressent aux entreprises devront obtenir une note de satisfaction d'au moins 7 sur 10
- FranceConnect vise à atteindre, à fin 2021, 25 millions d'utilisateurs et 100 millions d'identifications par an
- **100 % des démarches devront être accessibles via FranceConnect** d'ici décembre 2020
- **80 % des démarches devront être accessibles aux personnes en situation de handicap** d'ici décembre 2022.

BILAN À DATE

En janvier 2022,

87 %

des 250 démarches

suivies dans l'observatoire sont réalisables en ligne (+ 20 points par rapport à 2019)

5 millions d'avis déposés

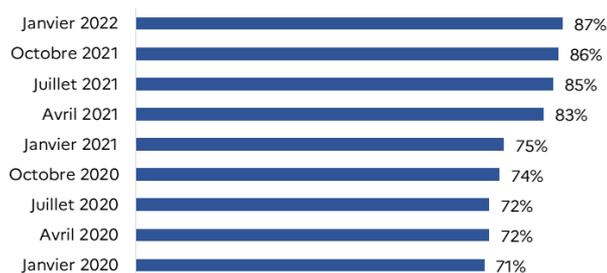
par les Français sur les démarches administratives

Le plan de dématérialisations des 250 principales démarches administratives fait l'objet d'un suivi intensifié par la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques.

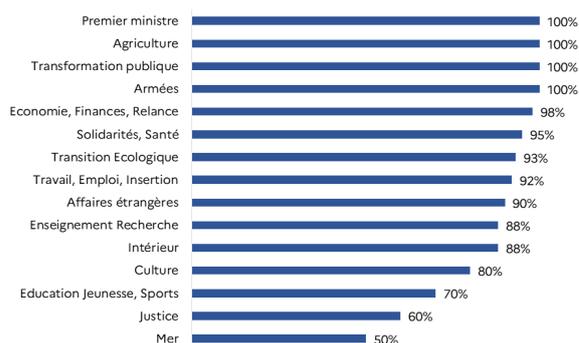
Les données de l'observatoire sont réévaluées et les résultats publiés tous les trimestres, sur observatoire.numerique.gouv.fr, et accessibles en données ouvertes :

- **87 % des démarches suivies dans l'observatoire sont réalisables en ligne**, soit une progression de 20 points entre mai 2019 et janvier 2022
- le dispositif permettant de recueillir l'avis des usagers sur ces démarches (en cliquant sur le bouton « Je donne mon avis ») est aujourd'hui présent sur 82 % d'entre elles. Près de 5 millions d'avis sur les démarches administratives ont été recueillis auprès des Français
- la part de démarches en ligne réputées de qualité (avec un indice de satisfaction supérieur à 7 sur 10) est de près de 65 % en octobre 2021

Evolution des démarches réalisables en ligne de janvier 2020 à janvier 2022



Part des démarches réalisables en ligne par ministère



- le nombre des **démarches optimisées pour mobile** est en augmentation, à 79 %. Parmi ces démarches, on note : la « demande de logement social », « postuler à un emploi public », ou la « demande d'attestation de diplôme »
- 76 % des démarches dématérialisées sont raccordées à **FranceConnect**
- 35 % des démarches de l'observatoire ont un taux de conformité supérieur à 75 % au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), soit une augmentation de 24 points depuis 2019. Les secrétaires généraux des ministères ont construit avec leurs équipes un calendrier volontariste de mise en accessibilité des démarches dont ils ont la charge
- Le « **commando UX** » a été créé en septembre 2020 afin de recruter au sein de l'État 15 designers et développeurs et les déployer auprès des équipes porteuses de 10 de ces démarches en ligne, de septembre 2020 à décembre 2020. Ce commando est renouvelé en 2021. Un travail spécifique autour de l'inclusion est mené sur deux axes : la mise en accessibilité des services en ligne pour les personnes en situation de handicap, sous pilotage DINUM et SIG, et l'accueil omnicanal (accueil téléphonique, France services), en liaison avec la direction interministérielle de la transformation publique et l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). Ce travail a par exemple conduit à la mise en accessibilité des attestations de déplacement dérogatoire lors du premier confinement national.

EXEMPLES DE DÉMARCHES DÉPLOYÉES DEPUIS LE 4^e CITP DU 15 NOVEMBRE 2019

Nouvelles démarches déployées en ligne	Statut de déploiement
Demande d'attestation de diplôme	En ligne
Vérifier une attestation de diplôme candidat	En ligne
Orientation en fin de collège	En ligne
Suivi des mesures de protection judiciaire d'un majeur	En ligne
Consultation des données du registre national du commerce et des sociétés	En ligne
Demande d'admission dans l'enseignement supérieur des étudiants hors espace européen	En ligne
Déclaration des rapports de suivi des rejets atmosphériques, de l'impact sur le milieu, du bruit ainsi que des rapports d'activités ou autres études	En ligne
Gérer mon prélèvement à la source	En ligne
Certificat de vie pour une personne domiciliée à l'étranger	En ligne
Formuler des vœux d'affectation ou de poursuite post 3 ^e	En ligne
Immatriculation des navires de plaisance et des navires de vente entre particuliers	En ligne
Suivi des affaires pénales	En ligne
Demande de carte du combattant et du titre de reconnaissance de la Nation	En ligne
Vote pour les Français de l'étranger aux élections consulaires	En ligne
Inscription en établissement d'enseignement supérieur	En ligne (suite à une phase d'expérimentation)
Paiement lié à la scolarité (collège et lycée)	En ligne (suite à une phase d'expérimentation)
Inscription au collège et au lycée	En ligne
Demande d'aide juridictionnelle	En cours de déploiement national
Changement de coordonnées ou de situation personnelle en cours de scolarité (école)	En ligne



32 millions d'€

dédiés à la numérisation et à l'amélioration de la qualité des démarches administratives de l'État dans le cadre de France Relance

PROCHAINES ETAPES

20 démarches nouvellement accessibles aux personnes en situation de handicap :

- demande d'autorisation administrative de coupe de bois
- demande de carte du combattant et du titre de reconnaissance de la Nation
- créer son compte sur le site de la Journée de défense et du citoyen
- signaler une indisponibilité pour la Journée de défense et du citoyen
- changer la date ou le lieu de sa Journée de défense et du citoyen
- mettre à jour ses données personnelles pour le Service National
- demande de recherche administrative (créatrice de droits) accessible aux personnes en situation de handicap dès sa mise en ligne
- orientation en fin de collège
- paiement lié à la scolarité (collège et lycée)
- changement de coordonnées ou de situation personnelle en cours de scolarité (collège, lycée)
- consulter le livret scolaire (école)
- consulter le livret scolaire (collège)
- recours au recteur de région académique pour une admission en master
- demande d'AAH auprès de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)
- demande unique d'aide à l'autonomie des personnes âgées
- microentrepreneur – immatriculation
- microentrepreneur - déclarer le chiffre d'affaires
- CESU - déclarer les heures (volets sociaux)
- CESU - obtenir une attestation fiscale
- obtenir mon âge de départ à la retraite.

« Dites-le-nous une fois »

Objectif

Simplifier les démarches des usagers en évitant de leur demander de ressaisir des informations ou de fournir des pièces justificatives que d'autres administrations possèdent déjà, grâce à un partage automatique des données entre administrations via des interfaces de programmation.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris lors des 4^e (novembre 2019) et 6^e CITP (juillet 2021) : lancer un plan d'accélération du programme « dites-le-nous une fois » et accélérer le partage d'informations entre administrations pour simplifier les démarches en ligne et éviter de demander de nombreuses fois la même chose aux Français :

- simplifier six démarches très utilisées par les Français en réutilisant des données par la mise à disposition d'interfaces de programmation applicatives (« application programming interface » ou API en anglais) : demande d'allocation logement en ligne ; simulation de droits sociaux ; demande de prime d'activité ; aide au logement étudiant ; demande ou renouvellement de logement social ; recensement citoyen obligatoire.

BILAN À DATE

Création par la DINUM du guichet « dites-le-nous une fois » en décembre 2019 afin d'accompagner les acteurs publics (services de l'État ou collectivités territoriales), qu'ils soient fournisseurs de services ou de données, à accélérer la circulation des données entre administrations et assurer la mise en œuvre effective du « dites-le-nous une fois ». Le but est de créer un point d'accès unique permettant aux services de l'État et aux collectivités territoriales d'être accompagnés par les experts de la DINUM et de bénéficier des outils mis à leur disposition.

35

nouvelles interfaces de programmation

mises au catalogue en 2020

Mise à disposition de l'ensemble des administrations notamment des données suivantes :

- le revenu fiscal de référence, les informations sur le conjoint et l'adresse pour la DGFIP
- les informations sur les enfants, l'adresse et le quotient familial pour la Caisse d'allocations familiales (CAF)
- les informations contenues dans les attestations relatives au statut étudiant pour le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation
- les informations de l'API « service national » pour faciliter les démarches de justification de réalisation de la Journée défense et citoyenneté, qui seront utilisées par le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, pour simplifier la constitution des dossiers des examens
- les données « étudiant boursier d'État » pour faciliter l'accès aux tarifs préférentiels et aux aides sociales facultatives et évitant la production de la notification de bourse

- les données des justificatifs « attributaires de la complémentaire santé solidaire » et « attributaires du RSA », qui seront utilisées par les autorités organisatrices de mobilité pour la tarification solidaires des transports
- les données permettant la substitution du Kbis, pour simplifier la candidature des entreprises dans le cadre des marchés publics et ne pas demander la fourniture d'un Kbis.

Soutien financier aux collectivités pour réutiliser les données mises à leur disposition afin de simplifier :

- la demande de carte de stationnement résidentiel grâce à la généralisation du projet initié avec Paris, Lyon et Marseille, permettant la récupération automatique des informations du certificat d'immatriculation
- la demande de place en crèche grâce aux données du revenu fiscal de référence (RFR)
- l'inscription aux activités périscolaires, le paiement cantine scolaire et les demandes d'aides sociales facultatives (CCAS) grâce aux informations du quotient familial et du RFR.

Les chantiers d'automatisation de l'échange des données entre administrations pour simplifier des démarches ont abouti pour :

- la simplification de la demande ou le renouvellement de logement social grâce à la récupération d'information sur le RFR
- la simplification de la demande d'aide juridictionnelle grâce aux informations sur le RFR.

La loi du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale a modifié le code des relations entre le public et l'administration pour accélérer le partage de données entre administrations au service des administrés.

Calcul du tarif de restauration en collège en Essonne

Le département de l'Essonne a mis en place un nouveau téléservice permettant de simplifier le calcul du tarif de restauration au collège sur la base du revenu fiscal de référence. Dans le cadre de ce téléservice en 2021, 42 693 coupons ont été générés et 13 000 euros ont été économisés par rapport à l'année précédente.



Avec le fonds du plan de relance dédié à l'innovation des acteurs publics locaux, **5,6 millions d'euros ont été attribués à des collectivités territoriales pour des projets d'utilisation de la donnée**. Il s'agit notamment de financements de la simplification pour les usagers, grâce à des interfaces de programmation applicatives, de démarches en ligne locales (56 collectivités déjà bénéficiaires), mais également de facilitation du déploiement de FranceConnect et d'interfaces nationales.

PROCHAINES ETAPES

Achever la mise à disposition de toutes les administrations via API des données suivantes :

- les derniers salaires perçus sur mesdroitssociaux.gouv.fr (GIP Mes Droits Sociaux)
- les informations contenues dans les attestations relatives au chômage pour Pôle emploi
- les données relatives au statut demandeur d'emploi, contenues dans les attestations relatives au chômage
- les données de revenus issus de la Déclaration sociale nominative (DSN)
- les données « étudiant boursier des régions » courant 2022
- les données « API Sécu » pour réduire les demandes de pièces justificatives provenant de la sphère sociale dans leur intégralité
- les données « historique d'un véhicule » permettant d'accroître la confiance lors de la revente des véhicules
- via FranceConnect :
 - les données « indemnités journalières » de la CNAM et
 - les données « statut du demandeur d'emploi » de Pôle emploi
 - les données sur la famille (nombre d'enfants, quotient familial, adresse) de la CNAF

- les données relatives au fichier national des comptes bancaires et assimilés (FICOBA) des entreprises et des associations pour simplifier la gestion des tiers dans le cadre des aides publiques et des marchés afin de ne plus demander aux entreprises de fournir leur RIB.

Achever la simplification grâce aux échanges de données des démarches :

- demande d'allocation logement en ligne
- simulation de droits sociaux
- demande de prime d'activité aide au logement étudiant
- recensement citoyen obligatoire.

Dans le cadre des démarches en ligne des collectivités territoriales :

- poursuivre la simplification de la demande de carte de stationnement résidentiel dans 5 nouvelles communes
- accélérer le déploiement des simplifications des demandes d'aides sociales facultatives (CCAS), de l'inscription aux activités périscolaires, le paiement cantine scolaire et aux crèches
- entamer le déploiement auprès des autorités organisatrices de mobilité *via* le GART du calcul automatique du tarif de la carte de transport grâce aux informations du RFR, du quotient familial et des statuts « étudiant » et « boursier ».

Déployer France services

Objectifs

- **Renforcer la cohésion des territoires** et réduire les inégalités d'accès aux services publics
- **Proposer des services publics polyvalents de qualité** pour aider les usagers dans leurs démarches administratives usuelles au plus près de chez eux.

« D'ici 2022, chaque canton accueillera au moins une [France services], qu'il s'agisse d'un lieu, d'un bus itinérant ou d'agents France services qui iront au-devant des besoins des plus isolés, des plus fragiles. Grâce à notre volonté commune, c'est le retour d'une offre élargie de service au public, au plus près des territoires, qu'annonce France services, visage du service public près de chez soi. »

Emmanuel Macron, président de la République



ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 2^e CITP (octobre 2019) : réinventer les services publics de proximité en déployant France services dans tous les cantons et en permettant aux usagers de procéder aux démarches administratives courantes à moins de 30 minutes de leur domicile.

Les 4 ambitions de France services :

- **le retour du service public au cœur des territoires.** Chaque Français doit, à terme, pouvoir accéder à France services en moins de 30 minutes
- **un service public moderne, qui apporte une réponse à visage humain** aux besoins des citoyens par la présence d'agents d'accueil formés pour accompagner les usagers dans leurs démarches, tout en exploitant les potentialités du numérique et en formant les personnes éloignées des usages de l'Internet
- **un niveau de qualité de service garanti**, quels que soient le lieu d'implantation et le responsable local France services (une collectivité, un acteur public ou privé)
- **un lieu de vie agréable et convivial**, qui change de l'image habituelle des guichets de services publics.

BILAN À DATE

2 055

structures labellisées
au 1^{er} janvier 2022

Lancé le 1^{er} janvier 2020, le dispositif France services compte 2 055 espaces ouverts en métropole et dans les territoires ultramarins au 1^{er} janvier 2022.

340 000 accompagnements ont été réalisés en novembre 2021 au sein du réseau France services, et plus de 4,6 millions depuis le lancement du programme.

La présence garantie est effective dans chaque France services de 9 partenaires :

- La Poste
- Pôle emploi
- CNAF
- CNAM
- CNAV
- MSA
- ministère de l'Intérieur
- ministère de la Justice
- direction générale des finances publiques

Pour obtenir la labellisation France services, toute structure candidate doit assurer la présence de 2 agents minimum pendant les 24h d'ouverture hebdomadaire.

Une offre de services variée grâce à des agents formés et polyvalents.

La formation initiale des agents France services est réalisée avant la labellisation de l'espace au sein duquel ils exercent. Un programme de formation continue permet d'actualiser régulièrement les connaissances des agents selon les réformes et la saisonnalité des démarches administratives.

80 %

des demandes des usagers
obtiennent une réponse
immédiate

Le service est pensé en fonction des besoins des citoyens. Chaque agent est en capacité de :

- **donner une information de premier niveau** (accompagnement dans les démarches quotidiennes, réponses aux questions simples)
- **mettre à disposition et accompagner l'utilisation d'outils informatiques** (création d'une adresse électronique, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs, etc.)
- **aider aux démarches en ligne** (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne, création de comptes, par exemple)
- **résoudre les cas complexes et les situations de blocage** en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires via la messagerie sécurisée « Administration+ », le cas échéant par un appel vidéo avec l'utilisateur.

L'accompagnement des usagers est guidé par un **engagement à la résolution des difficultés rencontrées**, grâce à la mise en place d'un arrière-guichet (« back office ») des opérateurs pour soutenir les agents face à des cas complexes ou urgents, et à un renforcement de la formation.

La qualité de service au cœur de l'engagement des France services

Dans le cadre du **déploiement du programme Services Publics +** porté par la DITP, prenant la suite du baromètre Marianne, les France services sont pleinement engagés dans l'amélioration continue de la relation usagers et de la qualité de service proposée dans le réseau. Plusieurs outils sont déployés pour accompagner les France services et mesurer la qualité de service :

92%

de satisfaction des usagers
(Sources : 500 bornes de
satisfaction déployées dans le
réseau)

- **renforcement de la formation continue** en 2022 (webinaires, sessions de formations en présentiel, production et mise à disposition de formations virtuelles dites « Mooc » ou « Spoc », etc.)
- **déploiement d'animateurs départementaux** pour accompagner les France services au quotidien dans leur travail et favoriser le partage d'expérience
- **déploiement de 500 bornes de recueil de la satisfaction usagers** dans autant de France services d'ici la fin janvier 2022
- **déploiement de 650 enquêtes mystères** dans autant de France services pour suivre la montée en qualité du réseau et corriger les difficultés.



La Poste, partenaire engagé dans France services

Avec 17 000 points de contact, La Poste est le service public de proximité par excellence pour tous les Français. Mobilisée depuis l'origine dans le déploiement des Maisons de services au public, ce sont encore 400 France services qui seront portées par La Poste fin 2022.

La Poste innove avec un nouveau type de France services dite « en mobilité », permettant d'incarner la logique « aller vers ». Un facteur-guichetier formé se rendra au domicile des usagers pour leur apporter une aide personnalisée.



La Banque des Territoires s'engage pour développer des territoires plus inclusifs

En développant l'outillage numérique du réseau France services et en formant au total plus de 5 000 agents qui l'utilisent quotidiennement, la Banque des Territoires met au cœur de son investissement l'animation du réseau. La Banque des Territoires finance par ailleurs des bus France services pour assurer une couverture élargie du programme.



Le Nouveau réseau de proximité de la direction générale des finances publiques

Lancé en juin 2019 par la DGFIP et ayant pour objectif de rapprocher les services des usagers et de les accompagner dans leurs demandes, le nouveau réseau de proximité des finances publiques offre un service modernisé et plus proche.

Il se traduira en 2023 par une augmentation des accueils de proximité de plus de 40 %, dans le cadre des espaces France services et de permanences en mairies, soit dans plus de 2 900 communes contre 2 000 actuellement.

Un nouveau dispositif de conseil et de gestion des collectivités locales s'appuiera notamment sur 1 300 conseillers aux décideurs locaux qui apporteront aux élus un conseil fiscal, budgétaire, financier et comptable renforcé et professionnalisé.



PROCHAINES ÉTAPES

Au moins

2 500

France services
attendues
fin 2022

Atteindre la cible des 2 500 France services labellisés à la fin de l'année 2022. Des campagnes de labellisations supplémentaires permettront d'atteindre l'objectif des 2 500 France services et ainsi couvrir l'ensemble des cantons en métropole et en outre-mer.

Faire connaître France services auprès de l'ensemble des Français avec une nouvelle campagne nationale de communication prévue début 2022, la troisième depuis le lancement du programme.

Renforcer le déploiement de modèles innovants de France services à travers l'itinérance : Bus France services, France services multi-sites, France services hybrides développées par La Poste.

Déployer le réseau d'animateurs départementaux France services, afin d'accompagner les agents du réseau au quotidien et de favoriser le partage d'expériences. 13 départements ont accueilli un animateur départemental en 2021, le déploiement sur l'ensemble du territoire se poursuivra en 2022.

Conduire des expérimentations au sein du réseau France services, à l'image de la mise en place de bornes de téléconsultation médicale dans près de 20 structures en 2021.



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

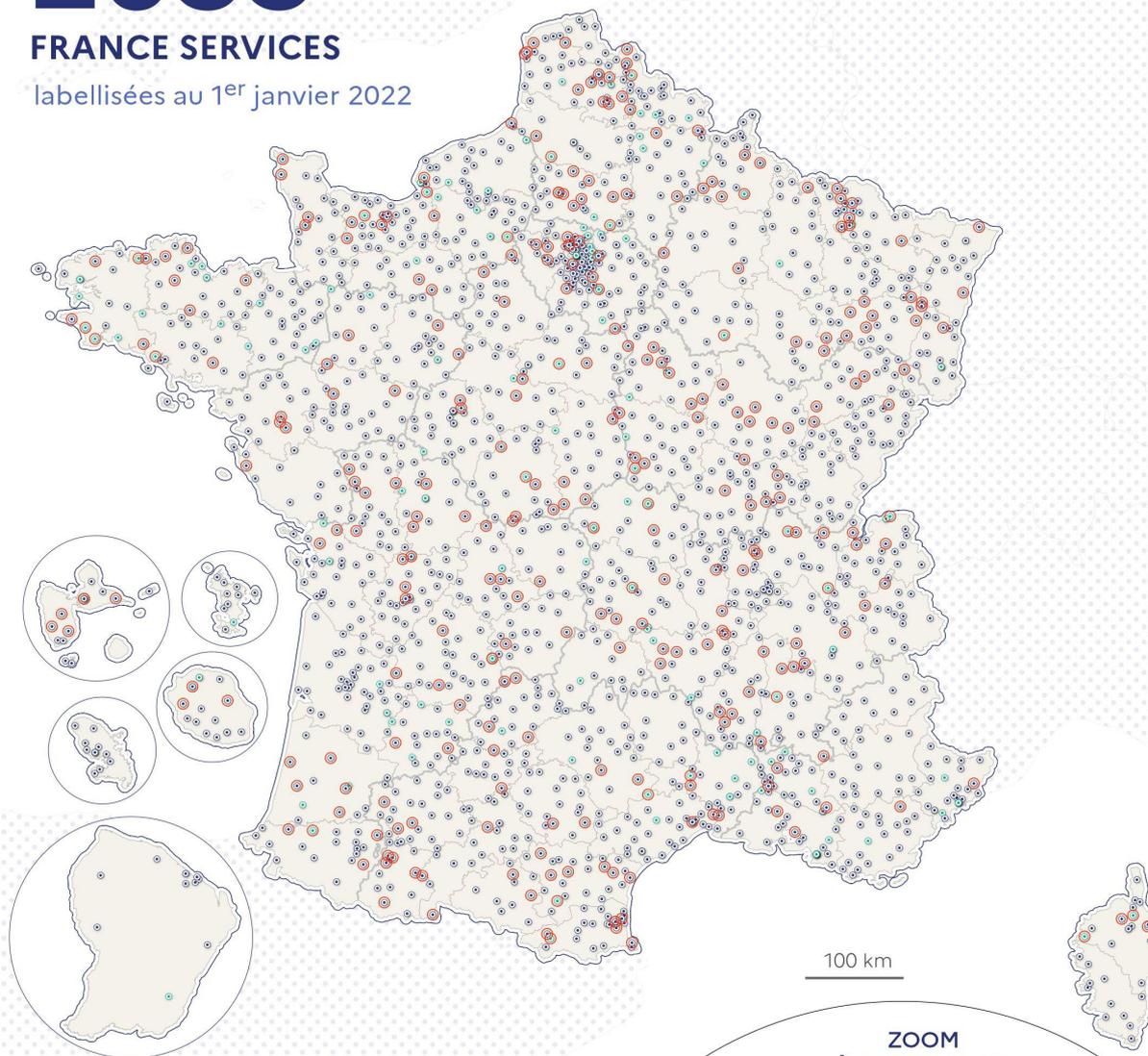
AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES

France
services

2055

FRANCE SERVICES

labellisées au 1^{er} janvier 2022



Localisation

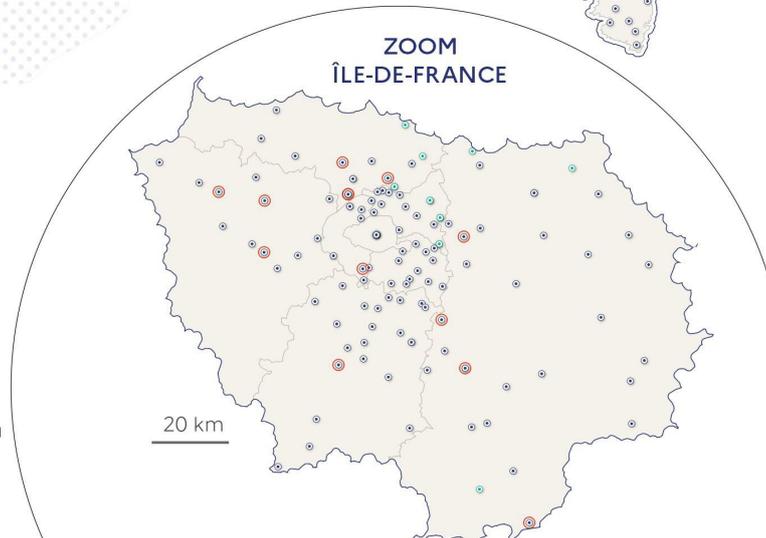
au 05/01/2022

France services localisée à la commune

- Site fixe
- Bus itinérant
- Nouvelle labellisation (+310)

i 2 France services labellisées à Saint-Martin (978) sont absentes de la carte.

Source : ANCT - programme France services ; remontées préfectorales 2021
Réalisation : ANCT pôle ADT - Cartographie 01/2022



Simplifier les communications administratives

Objectifs

Simplifier les documents administratifs et plus généralement le langage utilisé dans les services publics :

- **pour les usagers** : dans une logique de bienveillance, d'accessibilité, de simplicité et de rapidité des démarches
- **pour les agents** : pour libérer du temps au profit de l'accompagnement personnalisé des usagers
- **pour l'administration** : dans une logique d'efficacité (réduction de la charge administrative, des trop perçus, etc.).

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 3^e CITP (juin 2019) : lancer un chantier sur la simplification du langage administratif fondé sur les sciences comportementales.

Engagement pris lors du 5^e CITP (février 2021) : 100 formulaires administratifs les plus utilisés par les Français (version papier et version en ligne) seront simplifiés significativement avec un impact mesurable en janvier 2022 et transformer le processus d'homologation des Cerfa en définissant des critères de qualité à respecter.

BILAN À DATE

34

documents simplifiés

31

simplifications en cours

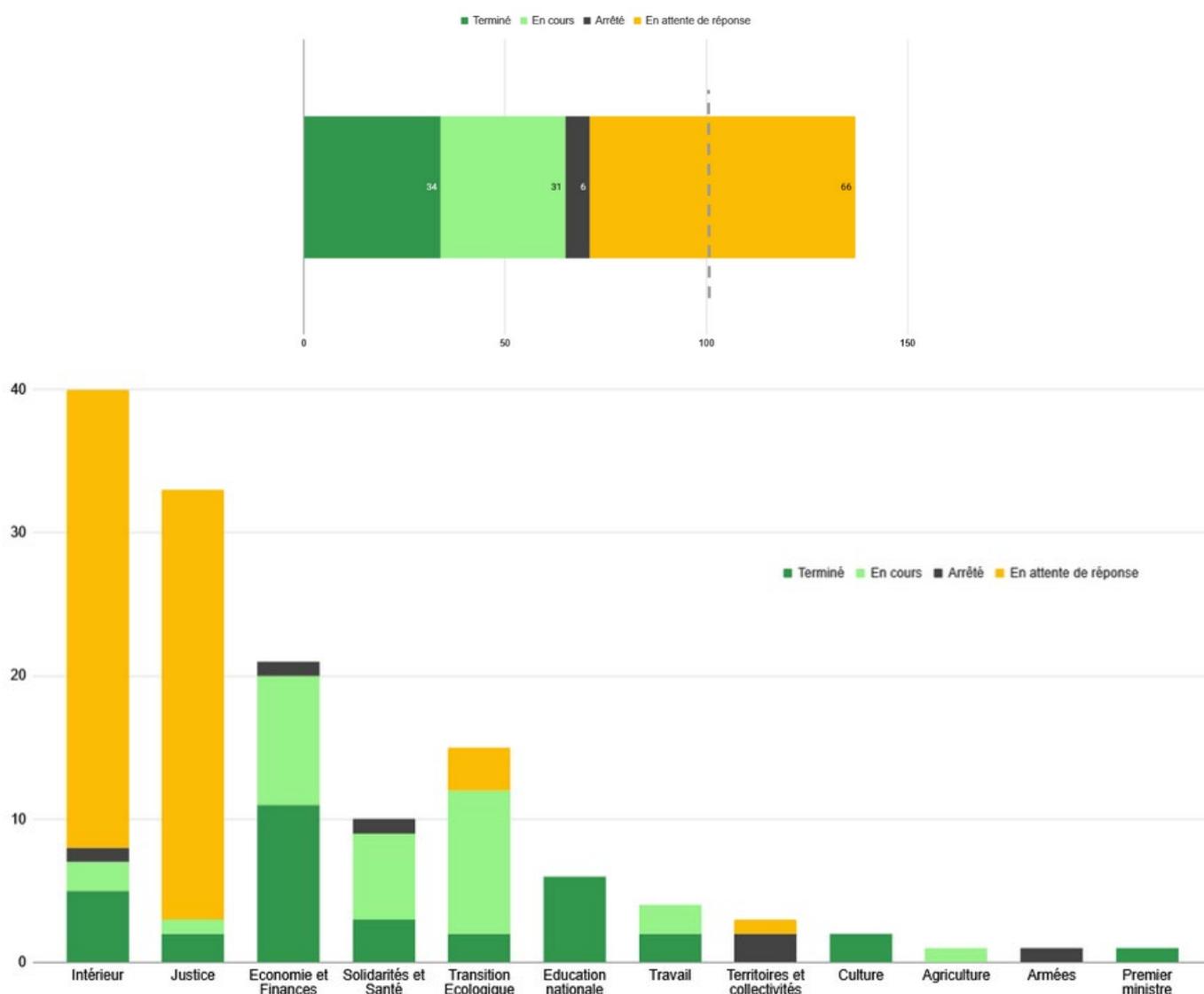
66

simplifications à venir

Accompagnement de travaux de refonte (Cerfa, courriers, sites, parcours en ligne, etc.) :

- **34 documents finalisés, 31 documents en cours, 66 documents identifiés/diagnostiqués**
- exemple de formulaires simplifiés :
 - demande d'aides à l'autonomie à domicile pour les personnes âgées
 - demande de vote par procuration
 - demande de bourse collège et lycée
 - demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées
 - déclaration de contrat de prêt (impact de la refonte : augmentation de 20% de la compréhension de la notice et réduction de 18% des erreurs de remplissage)

Etat de la refonte des documents en fonction de leur état d'avancement et par ministère



Outillage des administrations :

- chantier interministériel d'harmonisation des formulaires et démarches en ligne (intitulés, champs, catégories d'informations, etc.)
- production d'un kit Cerfa comprenant des outils pour aider les administrations à simplifier les formulaires (modèles, charte graphique, critères qualité)
- production de supports pédagogiques : vidéos et fiches pratiques d'aides à la simplification et webinaires (ex. : « Pour des documents administratifs clairs, les sciences comportementales à la rescousse » 2020)
- conception d'une solution numérique de simplification du langage administratif (identification des besoins et contraintes des administrations, engagement de la phase de prototypage et test, sélection de l'administration partenaire).



Refonte de la demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées menée avec la CNAV

Avant Après

Demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées
au titre des articles L.115-1 et suivants du code de la sécurité sociale

Préavis sur l'honneur que les renseignements portés sur cette demande sont exacts, sans réserve :

- à vous être communiqué toute modification de vos ressources et de celles de mon conjoint ou partenaire pacé ou concubin ainsi qu'à l'obligation de le faire ;
- à toutes les autres personnes qui ont connaissance de vos ressources et de celles de mon conjoint ou partenaire pacé ou concubin ;
- à toutes les autres personnes qui ont connaissance de vos ressources et de celles de mon conjoint ou partenaire pacé ou concubin ;

IMPORTANT : Les sommes payées au titre de l'allocation de solidarité aux personnes âgées sont récupérées sur le successeur de l'allocataire lorsque l'allocataire est décédé ou est devenu âgé de 95 ans ou plus. Le montant est porté à 10000 € dans les départements et régions d'outre-mer pour les décès survenus du 2 mars 2017 au 31 décembre 2020, en contrepartie de la déduction de l'allocation de solidarité aux personnes âgées sur le montant de la succession.

Signature du demandeur : _____ **Signature du conjoint :** _____

Vous êtes de remplir votre demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées. Pour que votre dossier soit complet, vous devez obligatoirement transmettre les pièces justificatives détaillées sur la notice page IV et remplir la déclaration de ressources.

Remarque au conseiller retraite :

Le demandeur : _____ à _____

Le conjoint : _____ à _____

Signature du conseiller retraite : _____

www.allocationsolidarite.fr

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère des Solidarités et de la Santé

Assurance Retraite

Demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa)
Pour les personnes qui dépendent du régime de l'Assurance retraite ou du régime des cultes (CAVIMAC)

Déclaration sur l'honneur

Partie à envoyer à votre organisme de retraite

Je m'engage :

- À remplir cette demande avec des informations exactes.
- À signaler toute modification de mes ressources et de celles de mon conjoint.
- À signaler tout changement familial et de lieu de résidence.
- À fournir toute enquête, notamment les enquêtes qui pourront être effectuées pour vérifier que les déclarations sont exactes et que les documents administratifs joints à la demande sont authentiques.
- À indiquer à votre organisme de retraite si vous résidez à l'étranger plus de 6 mois (180 jours) dans l'année.

Je reconnais avoir lu attentivement les informations suivantes :

- Si vous gardez votre domicile à l'étranger ou si vous résidez moins de 6 mois (180 jours) par an en France, votre allocation sera supprimée.
- Une nouvelle demande devra être déposée si vous résidez à nouveau sur le territoire français.
- Si votre patrimoine ou vos ressources dépassent 39 000 euros en France Métropolitaine ou 100 000 euros dans les départements d'Outre Mer, une partie de l'Aspa peut être versée sur votre conjoint en cas de décès.
- Si vous recevez l'aide à la vie familiale et sociale - AVFS (anciennement AFSF), vous ne pouvez pas la cumuler avec l'Aspa.

1. Comme prévu par les articles L115-1 et L115-2 du code de la sécurité sociale, qui donnent des pouvoirs étendus aux agents des organismes sociaux.

2. En application des articles 319 A, 439 B, et 443 à 445 du code pénal.

Page 4 / 14 CNAV Certifié N° XXXXXX

Si vous êtes trompé, signalez-le dès que possible à l'organisme de retraite qui vous a présenté. Elle corrigera les informations concernées. Si cette rectification fait baisser le montant des prestations que vous recevez, vous devrez rembourser les sommes perçues en trop. Si vous êtes de bonne foi et que c'est votre première erreur, vous ne serez pas sanctionné.

En outre, si vous commettez une fraude ou de fausses déclarations pour obtenir des prestations auxquelles vous n'avez pas droit, vous pouvez être amendé et/ou être condamné à l'emprisonnement, comme prévu par la loi.

Lu et approuvé

Fait à : _____ le : _____

Signature du demandeur _____ **Signature du conjoint obligataire *** _____

* La signature du conjoint est obligatoire dans le cas où la demande d'Aspa concerne les deux membres du couple.

1. Comme vous sur le site www.aspa.fr pour en savoir plus sur le droit à l'honneur

2. En application des articles 131-1, 313-1, 439 B, et 443 à 445 du code pénal. L'obligation de ces textes de loi est dispensée sur le site www.aspa.fr

Page 6 / 14 CNAV Certifié N° XXXXXX

Améliorer la qualité de l'accueil téléphonique

Objectif

Améliorer l'accueil téléphonique qui reste un moyen de contact privilégié des Français avec les services publics.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris lors du 5^e CITP (février 2021) :

- un accès téléphonique sans surfacturation sera garanti pour tous les services publics
- tous les sites internet publics afficheront le numéro de téléphone permettant aux usagers de les contacter par téléphone.
- les réseaux s'engagent à converger vers un taux de décroché de 85 %.

BILAN À DATE

Le téléphone

1^{er}

canal de report en cas de difficulté sur les autres canaux (étude DITP)

Pour

44 %

des personnes interrogées

le téléphone est perçu comme le canal qui s'est le plus dégradé au cours des cinq dernières années

(par rapport aux autres moyens de contact des services publics : sites Internet, courriels, etc.)

Un retour d'expérience sur le canal téléphonique pendant la crise sanitaire a fait ressortir :

- **une forte sollicitation par les usagers** du canal téléphonique en raison du confinement qui a pu se traduire par une **dégradation du taux de décroché** au téléphone de certains réseaux
- **la réalisation de contacts téléphoniques à l'initiative des administrations** pour accompagner les populations vulnérables et limiter les risques d'isolement et de précarité financière :
 - ex. : Pôle emploi a proposé aux demandeurs d'emploi qui avaient pour habitude de réaliser leur actualisation mensuelle au sein des sites de le faire pour eux, à l'occasion d'un échange au téléphone
 - ex. : les caisses d'allocations familiales ont maintenu le lien avec les usagers précaires et simplifié leurs démarches administratives avec la possibilité, pour les usagers, d'envoyer des justificatifs par courriels, en remplacement de l'envoi postal.



Un guide des bonnes pratiques en matière d'amélioration de l'accueil téléphonique a été réalisé en 2020 et diffusé à tous les services publics

Sur l'année 2021, le taux de décroché continue d'être fortement impacté :

- parmi les indicateurs suivis spécifiquement depuis fin 2020 par la DITP (taux d'ouverture des sites, indicateur de délai et taux de décroché), ce dernier est demeuré l'indicateur le plus affecté par la crise sanitaire
- cela s'explique par le maintien du canal téléphonique comme canal de report, dans un contexte de gestion des flux complexe dans les services publics, ainsi que par la mise en place de réformes à fort impact (ex. réforme des allocations logement, intermédiation financière, etc.) générant des appels supplémentaires.

Les services publics s'engagent :

CNAF :

- des contacts proactifs sont menés, notamment *via* le canal téléphonique, vers les allocataires qui ne déclarent pas leurs ressources trimestrielles afin de leur éviter des ruptures de droits
- mise en place du dispositif « websourds » pour mieux accueillir les usagers malentendants.

ANTS : des campagnes d'appels et de courriels sortants sont menées dans le cadre de l'administration proactive afin d'aller au-devant des besoins des usagers.

Une mesure du taux de décroché à consolider :

- environ 40 % des réseaux de services publics sont outillés pour le mesurer
- 80 % des réseaux ont un taux de décroché supérieur ou égal à 85 % (sur la base des données disponibles mesurées en décembre 2021)
- le mode de calcul peut varier d'un réseau à un autre.

Tous les réseaux de service public ont mis fin à la surtaxe et un affichage des numéros de téléphone sur les sites Internet est réalisé pour la quasi-totalité des services publics.

Une solution universelle pour améliorer l'accessibilité téléphonique pour les personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques

Le 3 février 2022, la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, la secrétaire d'État aux Personnes handicapés et le secrétaire d'État de la Transition numérique et des Communications électroniques ont annoncé la mise en œuvre d'une solution universelle de l'accessibilité téléphonique à l'horizon 2024 qui permettra aux personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques de pouvoir appeler et recevoir des appels sans distinction d'interlocuteurs grâce à une interprétation en direct en langue des signes française, en langage parlé complété ou une transcription texte.

PROCHAINES ETAPES

Poursuivre la convergence vers les standards de qualité de service au téléphone :

- publier les résultats des centres d'appel téléphonique sur la plate-forme Services Publics +.

Intensifier le déploiement des dispositifs à destination des malentendants :

- le déploiement d'outils à destination des malentendants fait partie des attendus au titre de l'engagement n° 3 du programme Services Publics +. Des progrès ont été réalisés mais le déploiement reste inégal selon les services publics et doit s'intensifier.

Accompagner les services publics dans l'évolution de leur stratégie d'accueil téléphonique :

- mobiliser le Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP) afin de financer les investissements/équipements nécessaires

- accompagner les réseaux dans la construction d'une stratégie omnicanale. Afin d'améliorer l'accessibilité des services publics, la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a annoncé que d'ici la fin 2022 « toute démarche numérique sera[ient] désormais systématiquement doublée d'un accueil de proximité, dans les espaces France services et d'un soutien par téléphone ». Afin de « donner le choix aux Français » dans leur relation à l'administration, 150 à 200 démarches numériques les plus utilisées par les Français seront ainsi disponibles en physique et par téléphone.

Permettre à chaque citoyen de donner son avis sur les services publics

Objectifs

- Permettre aux usagers de **partager leur expérience** des services publics en apportant une réponse aux témoignages publiés sur « Je donne mon avis avec Services publics + »
- **Améliorer la qualité du service public** en prenant en compte l'avis des usagers.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris dès le premier CITP (février 2018) et renouvelé lors des CITP suivants : permettre à chaque citoyen de donner son avis sur les services publics pour mieux cibler les actions d'amélioration et consolider l'engagement du service public dans une culture de l'écoute et de l'efficacité.

BILAN À DATE

+ de 12 500

expériences publiées sur « Je donne mon avis avec Services Publics + » en mars 2022 (depuis le démarrage du dispositif)

59 %

des réponses sont apportées en moins de 7 jours au 27/01/2022

50 %

des réponses apportées sont jugées utiles par les usagers au 27/01/2022

Après une phase d'expérimentation (ANTS, brigade numérique de la Gendarmerie, CARSAT Rhône-Alpes et services publics administratifs du Gard et de l'Hérault), le dispositif se déploie au sein de l'ensemble des services publics au contact des usagers.

Expérimentation de mai à septembre 2020 avec la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) pour développer des fonctionnalités d'analyse sémantique permettant de faciliter le traitement en masse des contributions afin d'identifier des axes d'amélioration continue structurants.

Le dispositif « Voxusagers », rebaptisé « Je donne mon avis avec Services publics + » a été intégré à la nouvelle plate-forme Internet dédiée à Services publics + le 28 septembre 2021. Depuis cette date, le rythme de publication des expériences a été multiplié par trois (121/mois avant la bascule contre 474/mois après la bascule).



Brigade numérique de la Gendarmerie

PROCHAINES ETAPES

Achever le déploiement de « Je donne mon avis avec Services publics + » dans toutes les administrations en contact avec les usagers : taux de réponse aux expériences, délai de réponse, qualité des réponses apportées par l'administration.

Renforcer la communication autour du dispositif par les réseaux de service public (mise en ligne de bannières renvoyant vers la page de dépôt des expériences, communications sortantes par téléphone/SMS pour promouvoir le dispositif, etc).

Utiliser les résultats pour prioriser les plans de simplification et d'amélioration continue de la qualité des services publics, en recourant à l'analyse sémantique le cas échéant.

Renforcer les synergies avec le bouton « Je donne mon avis » situé en fin de démarches en ligne des usages.

The screenshot shows the 'Je contribue en partageant mon expérience' form on the Services Publics+ website. The page has a header with the logo and navigation links. Below the header is a banner with the text 'SERVICES PUBLICS+' and 'Pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces'. The main content area is titled 'Je contribue en partageant mon expérience' and includes a progress indicator with three steps: 1. Racontez votre expérience, 2. Précisez organismes et démarches (obligatoire), and 3. Validez votre expérience. Below the progress indicator, there is a section for 'Tous les champs sont obligatoires' and a warning: 'Merci de ne mentionner dans votre expérience aucune information personnelle : nom, numéro de dossier, numéro de téléphone, identité de l'agent public avec lequel vous avez été en contact, etc.'. The form includes a 'Titre de votre expérience' field, a 'Votre expérience en détail' text area (1000 characters), and a 'Dites-nous...' section with bullet points: 'Les services que vous avez contactés : Caf, ANTS, etc.', 'Votre situation, vos démarches, etc.', and 'Les moyens de contact utilisés : téléphone, accueil, etc.'. There is also a section for 'Évitez s'il vous plaît...' with bullet points: 'Vos infos personnelles : nom, numéro de dossier, etc.' and 'Le vocabulaire injurieux'. Below the form is a 'Vous êtes' dropdown menu and a section for 'Au final, quel a été votre ressenti à la fin de cette expérience ?' with three radio buttons: 'Positif' (with a smiley face), 'Neutre' (with a neutral face), and 'Négatif' (with a sad face). At the bottom of the form is a blue button labeled 'Je précise mon expérience'. Below the form is a section for 'Suivez-nous sur les réseaux sociaux' with icons for Facebook, LinkedIn, and YouTube. At the very bottom, there is a footer with the logo of the République Française and the text: 'La démarche Services Publics+ est animée par la Direction interministérielle de la Transformation publique (DITP). legfrance.gouv.fr gouvernement.fr service-public.fr data.gouv.fr'. There is also a small note: 'Plan de site | Accessibilité partiellement conforme | Mentions légales | Données personnelles | Gestion des cookies' and 'Sauf mention contraire, tous les textes de ce site sont sous licence etabli-2012'.

Page de dépôt des expériences sur la plate-forme Services Publics +

Promouvoir des services publics écoresponsables

Objectifs

- Accélérer la transition écologique des services publics
- Favoriser les initiatives écoresponsables des services publics pour répondre à une aspiration profonde des agents, de la société civile, et aux enjeux sociétaux de demain.

ENGAGEMENTS PRIS

Initié lors du Conseil de défense écologique du 12 février 2020 et mis en œuvre par la circulaire n° 6145/SG du 25 février 2020 relative aux engagements de l'État pour des services publics écoresponsables, cette démarche repose sur :

- la mobilisation des agents pour porter des initiatives, innovations et projets locaux
- la mise en œuvre d'un socle de 20 mesures dont les objectifs sont atteignables pour générer des effets d'entraînement
- la constitution d'une communauté professionnelle dans les ministères, préfectures, établissements publics et opérateurs de l'État pour mobiliser *in fine* les 2,4 millions d'agents publics de l'État
- des modalités de gouvernance à haut niveau de pilotage et de transparence.



20

mesures concrètes dans 6 domaines

- mobilité durable
- achats responsables
- alimentation respectueuse de l'environnement
- consommation énergétique des bâtiments
- phytosanitaire
- économie circulaire et numérique responsable

BILAN À DATE



Réalisation d'un appel à initiatives interministériel « Transition écologique des services publics » en septembre 2021 pour valoriser et accompagner les initiatives.

Un [bilan de lancement prometteur](#) publié suite au comité de suivi de février 2021.

80 % des 20 mesures déployées conformément au calendrier fixé, et de premiers résultats.

88 %

part des achats de papier recyclé au 2nd semestre 2020 après mise en place du catalogue restreint UGAP

Outils et ressources: guides spécifiques, kits et logiciels, webinaires et ateliers, avec l'appui de la plate-forme collaborative interministérielle (Osmose).

Constitution d'une communauté professionnelle d'acteurs engagés animée par le Commissariat général au développement durable.

Plus de **730**

membres

de la communauté professionnelle interministérielle mobilisée pour des services publics écoresponsables

Intégration de l'écoresponsabilité aux 9 engagements communs à tous les services Services Publics + (cf. fiche dédiée).

Réunion du 2^e comité de suivi du dispositif SPE le 12 janvier 2022.

Lancement par le CGDD et la DITP le 16 mars 2022 d'un appel à défis « Innovation écoresponsable » afin de favoriser, au sein des services publics, l'innovation en matière de développement durable et de transition écologique. L'appel à défis, doté d'une enveloppe de 1 million d'euros, est ouvert jusqu'au 29 mai 2022.

AVANCEMENT DU DÉPLOIEMENT DES 20 MESURES DU SOCLE À FIN 2021

*Avancement national de la mise en œuvre des 20 engagements pour des services publics écoresponsables (échelle de 1 à 3)

N°	Engagement pris en février 2020	Réalisations à fin 2021	Avancement *
1	Mise en place du forfait mobilité durable de 200 € dans la fonction publique d'État	Le forfait mobilité durable est déployée dans la fonction publique d'État depuis mai 2020 : 4 % des agents en bénéficiaient à fin 2020.	3
2	Accompagnement au covoiturage pour les trajets quotidiens	Bilan des expérimentations de partenariats sur 2 régions diffusé. 44 partenariats recensés fin 2020, généralisation différée par la crise sanitaire.	2
3	Déploiement d'un logiciel commun de gestion de covoiturage pour les déplacements	1 ^{re} expérimentation du module en 2020, poursuite de la mise en place en 2021, avec mise en place de formations et partage de supports d'aide à la prise en main de la plateforme : 3 500 agents ont accès au service.	2
4	500 nouvelles bornes de recharge véhicules électriques sur les sites de l'État d'ici 2021	1 500 nouveaux points de recharge ont été déployés en 2020 grâce à France relance, l'objectif a été dépassé. Poursuite du déploiement en 2021 avec marché notifié en avril. Kit en cours de finalisation pour accompagner les services dans le déploiement des installations.	3
5	50 % des nouveaux véhicules en électrique ou hybride rechargeable (100 % pour les ministres, secrétaires d'État et préfets) dès 2020	Circulaire mobilité professionnelle nov. 2020. Catalogue UGAP adapté. 1 ^{ers} résultats 2020 encourageant : 39 % (contre 14 % en 2019).	3
6	Installation dans tous les parkings de places de stationnement vélo agents et visiteurs	Élaboration et diffusion d'une note pratique en 2020. 30 % des parkings agents étaient équipés d'un stationnement vélo sécurisé fin 2020, nombreux projets d'installations en cours.	2
7	Limitations des trajets en avion et financement de projets de lutte contre les émissions de GES en 2021	Règle de limitation de l'aérien établie en 2020. Un cahier des charges, en cours d'élaboration par le MTE, pourra servir d'exemple, en lien avec les dispositions de la loi Climat et résilience.	1
8	Mise à disposition d'une solution de visioconférence à tous les agents	Solution déployée en 2020, accélérée par la crise : 800 000 agents ont accès à une solution professionnelle de visioconférence.	3

	N°	Engagement pris en février 2020	Réalisations à fin	Avancement *
Achats responsables	9	Fin du plastique à usage unique dans les événements organisés et sur les lieux de travail	Marché événementiel sans plastique à usage unique en 2020. Guide plastique prévu début 2022.	2
	10	Prise en compte du risque de déforestation dans les marchés publics en 2021	Guide publié en 2020 et actualisé en novembre 2021.	2
	11	Utilisation de papier recyclé ou à défaut issu de forêts gérées durablement en 2020	Adaptation du catalogue UGAP mi-2020. Résultats pour les services ayant recours à l'UGAP : 88 % recyclé au 2 nd semestre 2020.	3
Alimentation	12	Mise en œuvre anticipée en 2020 des dispositions EGALIM sur l'alimentation de qualité durable, au renouvellement des marchés de restauration collective et frais de bouche	Outils d'accompagnement produits en 2020 (guide, fiches) et 2021 (plate-forme gouvernementale « Ma-cantine »); démarche de déploiement et suivi 2021 (réforme prioritaire).	2
Bâtiment durable	13	Déploiement en 2020 d'un outil de suivi de consommation des fluides et publication en données ouvertes	Outil OSFI déployé dans tous les ministères (2/3 des bâtiments en 2020, poursuite du déploiement en 2021). Acculturation progressive des services.	2
	14	Interdiction et remplacement progressif des chaudières au fioul d'ici 2029	Programme de remplacement établi et note technique adressée à l'ensemble des services en 2020. 130 chaudières ont été remplacées en 2020 (soit 15 % du parc).	2
	15	Réduction des 2/3 de la facture énergétique et de 50 % des émissions de GES dans les 39 cités administratives rénovées d'ici 2022	Déroulement du programme de rénovation dans le cadre du Grand plan d'investissement : toutes les rénovations programmées ont été engagées, sauf une.	2
	16	Programme d'action immobilier : appel à projet de 20 millions d'euros en 2020 et massification pour 2022	Succès de l'appel à projets du 1 ^{er} semestre 2020, de Cube 2020 et de l'appel à projets France relance. 4 214 projets de rénovation énergétique dans les bâtiments de l'État représentant plus de 2,7 milliards d'euros ont été retenus dans le cadre de France Relance.	3
	17	Campagne de sensibilisation et d'implication des agents	Communication sur le dispositif en 2020. Nombreuses initiatives de sensibilisation et d'implication des agents. Formations sur Mentor (Services publics +) fin 2021. Intégration aux formations initiales (cadres supérieurs dès 2021).	2
Phyto	18	Fin en 2020 de l'utilisation de produits phytopharmaceutiques pour l'entretien des espaces ouverts ou non au public, sauf exceptions (sécurité)	Arrêté du 15 janvier 2021. Peu d'usage résiduel identifié à date. Mise en place de formations et promotion des alternatives	3
Économie	19	Échanges entre services et engagement de donner aux associations et acteurs de l'ESS le matériel dont l'État n'a plus l'usage dès 2020	Site dons.encheres-domaine.gouv.fr , guide et communication en place depuis fin 2019. 4000 biens ont été donnés à des associations et 347 biens ont été transférés entre services en 2020.	3
	20	Élaboration d'une stratégie de réduction de l'empreinte carbone numérique de l'État	Feuille de route Numérique et environnement début 2021. Guide achats numériques durables publié en version bêta. Avancement satisfaisant des autres chantiers (mesure, écoconception). Par ailleurs une démarche de <i>sourcing</i> a été engagée par la DAE sur les produits numériques reconditionnés.	3

PROCHAINES ETAPES

Annnonce des lauréats de l'appel à défis en juillet 2022.

Publication d'un premier bilan annuel de suivi des résultats à fin 2020 sur la base d'indicateurs harmonisés.

Renforcement de la formation et de la mobilisation des agents en lien avec les orientations issues de la Convention citoyenne pour le climat.

2,4 millions d'agents publics de l'État mobilisés pour la transition écologique

SERVICES PUBLICS
écocitoyens



Développer une administration proactive

Objectif

Dans une logique de **simplification**, de **lutte contre le non-recours au droit**, l'administration souhaite aller au-devant des démarches des citoyens en les informant de manière proactive, voire en leur attribuant automatiquement des droits.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 6^e CITP (juillet 2021) : une administration plus proactive sera encouragée grâce au numérique et au partage des informations entre services publics.

Il s'agit d'offrir un cadre pour développer différentes formes de proactivité afin de lutter contre les non-recours et simplifier l'accès aux démarches administratives, notamment en appuyant les volets techniques, juridiques et opérationnels.

BILAN À DATE

La crise sanitaire et le premier confinement en particulier ont accéléré la mise en place de démarches proactives des services publics vers des populations ciblées. L'« **aller vers** » s'est dans un premier temps matérialisé par la réalisation de contacts sortants au téléphone, par SMS ou par courriel auprès des usagers, dans une optique de réassurance et d'accompagnement des populations les plus fragiles.

Lancement au 2nd semestre 2021 du programme « Administration proactive » avec une période d'exploration des démarches candidates à la proactivité et de mobilisation des administrations. Des cas d'usages existants ou à fort potentiel « proactif » ont été identifiés et synthétisés. Ce lancement de programme a permis de consolider :

- la vision d'ensemble des freins à la proactivité et des besoins des administrations pour la mise en œuvre de projets proactifs
- une feuille de route interministérielle de premiers chantiers allant dans le sens de la proactivité.

Les démarches déjà rendues proactives :

- **l'indemnité inflation**, versée automatiquement aux personnes éligibles sans qu'elles aient à en faire la demande, en une fois entre décembre 2021 et fin février 2022 par leur employeur ou par un organisme partenaire de l'État selon leur situation (Pôle emploi, URSSAF, caisse de retraite, CAF, etc.)

30

projets proactifs lancés ou en réflexion portés par une douzaine de ministères et/ou opérateurs

- les **repas à 1€** dont les boursiers du ministère de l'Enseignement supérieur, et bientôt ceux des régions, sont automatiquement bénéficiaires
- les **bourses de collège et de lycée** qui sont automatiquement reconduites pendant l'ensemble du cycle concerné
- le rappel automatique de la nécessité de **changement d'adresse sur les listes électorales** lors du changement d'immatriculation d'un véhicule pour cause de déménagement
- l'application « **1 000 premiers jours** » qui met à disposition des jeunes parents un parcours leur rappelant automatiquement leurs droits et échéances en se fondant sur la date de naissance de l'enfant.



La diffusion de « kits » dans les CAF pour le développement de l'administration proactive

La CNAF a mis à la disposition des CAF des « kits » pour leur permettre d'agir auprès des usagers de manière régulière ou ponctuelle :

- mensuellement, avec la déclaration des ressources qui permet le calcul des aides
- ponctuellement pour accompagner les évolutions réglementaires, la mise en œuvre de nouvelles réformes, les changements de situation des usagers.

Les « kits » comprennent notamment les éléments :

- les requêtes statistiques pour cibler les publics à contacter
- les textes à utiliser pour l'envoi de SMS, courriels ou scripts d'appels téléphoniques sortants
- des informations sont également prévues en direction des professionnels des CAF et en direction des partenaires des CAF pour faire connaître le programme.



PROCHAINES ETAPES

Développer un socle numérique commun aux administrations favorisant la mise en œuvre de démarches proactives :

Les pistes techniques pour des dispositifs de notification vers l'utilisateur ou facilitant les croisements de données seront explorées. Ce socle pourra compter sur l'articulation des dispositifs émergents tels que **MonFranceConnect**, et le bouquet des **API créées par les administrations** (rassemblées sur api.gouv.fr) (cf. fiche dédiée).

Ouvrir de nouvelles démarches proactives.

De nombreux dispositifs proactifs pourront voir le jour à partir de 2022 :

- la **Complémentaire santé solidaire (C2S)** qui sera attribuée automatiquement aux bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA), sauf option contraire de leur part
- le rappel par message SMS au citoyen, avant leur expiration, du **renouvellement des titres d'identité** (passeport à ce stade, carte d'identité à terme)
- le mécanisme d'**intermédiation financière des pensions alimentaires (IFPA)** qui sera déclenché dès l'émission d'un titre exécutoire fixant une pension alimentaire, quelle que soit la nature de la séparation. Les parents séparés auront toutefois la possibilité de refuser l'intermédiation financière par une décision conjointe, avant sa mise en place
- la promotion de la **Protection maternelle infantile (PMI)** au travers notamment d'une application et des notifications associées aux moments importants de la vie des jeunes parents
- la promotion des **bourses sur critères sociaux** pour les télé-déclarants ayant déclaré le rattachement à leur foyer fiscal d'un enfant inscrit au collège ou au lycée
- la facilitation du **parcours du réfugié en France** pour ses diverses démarches administratives au travers notamment d'une application (refugiées.info, d'ores et déjà disponible) et de notifications associées
- divers dispositifs portés par le ministère de la Transition écologique, en faveur des **aides au logement** notamment.

LIBÉRER LES ÉNERGIES PUBLIQUES

04 METTRE LES RESSOURCES ET LE POUVOIR DE DÉCISION AU PLUS PRÈS DU TERRAIN

Le Gouvernement souhaite placer la décision au plus près du terrain et des Français et faire en sorte que les acteurs publics puissent adapter la mise en œuvre des politiques publiques au contexte local afin qu'elles impactent directement la vie des Français.

Le Gouvernement a repensé l'organisation territoriale de l'État pour repositionner les enjeux, les moyens et l'exercice du pouvoir au plus près des Français. Il a décidé d'aller plus loin dans la déconcentration des décisions et des ressources. La mission et les moyens du préfet sont renforcés pour assurer davantage de cohérence, arbitrer au niveau local entre les différents services et opérateurs de l'État et mettre en œuvre le droit à dérogation à la différenciation dans le déploiement des politiques publiques.

L'action publique ne s'arrête pas aux frontières de l'État ; elle intègre l'activité de nombreux acteurs publics voire privés qui y concourent. Le préfet doit être un intégrateur, le fédérateur des énergies publiques, dépassant les silos administratifs et l'enchevêtrement des compétences pour assurer la mise en œuvre efficace des politiques publiques jusqu'au dernier kilomètre, en associant les parties prenantes.

Libérer l'énergie publique, c'est libérer les territoires. *« C'est faire le pari de l'intelligence collective. Nous devons réarmer nos territoires ; nous devons investir dans nos territoires, nous devons nous appuyer sur nos territoires. Pris par le haut, tous les sujets deviennent des objets de posture ou de division. Sur le papier, on n'en fait jamais assez ! Mais traités en partant du bas par les gens, en donnant à nos concitoyens et notamment aux plus jeunes d'entre eux l'occasion concrète, visible, mesurable, de s'impliquer, alors cela change tout¹. »*

Les administrations centrales se recentreront logiquement sur leur rôle stratégique au service des priorités ministérielles et sur le support aux services déconcentrés. Toute l'organisation devra se mettre au service des agents publics qui exercent leur mission au contact des usagers.

¹ Déclaration de politique générale du Premier ministre, 15 juillet 2020

Territorialiser les politiques publiques au moyen de la feuille de route interministérielle des préfets

Objectifs

- **Renforcer le mandat des préfets** dans le pilotage et l'animation des services et des opérateurs de l'État
- **Assurer la mise en œuvre des réformes prioritaires jusqu'au dernier kilomètre** de manière différenciée en fonction des enjeux de chaque territoire
- **Promouvoir les coopérations entre acteurs publics** et de l'intérêt général grâce à un préfet de département intégrateur et arbitre.

« C'est à vous, préfets, représentant le Gouvernement dans les départements, régions et territoires d'Outre-mer, qu'il appartient de mettre en œuvre les réformes qui vont modifier nos politiques nationales et veiller à ce qu'elles produisent leurs effets dans tous les territoires de la République. [...] Je veux un État qui parle d'une seule voix dans les territoires. [...] Il faut donc redonner de la responsabilité et de réelles marges de manœuvre au niveau local et renforcer l'unité de l'administration déconcentrée de l'État notamment au niveau départemental et y compris avec les opérateurs et les agences de l'État. Tout ce que je viens d'évoquer n'est crédible, audible que s'il y a une personne en charge, une personne à qui je sais pouvoir porter des exigences et faire des reproches mais pas un émiettement. [...]. C'est cela ce que j'attends de vous, d'être des entrepreneurs de l'État, ça veut dire de proposer, de suggérer, d'innover, d'exercer votre jugement en action sur le terrain mais aussi en permettant d'adapter l'action publique comme je vous le disais en revenant, en disant ce qui a été proposé ou prescrit ne fonctionne pas et voilà comment nous vous proposons de répondre aux principes voulus. »

Emmanuel Macron, président de la République
Discours aux préfets, le 5 septembre 2017



© Présidence de la République

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 5^e CITP (février 2021) : une feuille de route interministérielle sera établie pour chaque préfet, de région ou de département, qui servira de base à l'évaluation de ces derniers.

118 feuilles de route

qui contiennent en moyenne 16 objets

BILAN À DATE

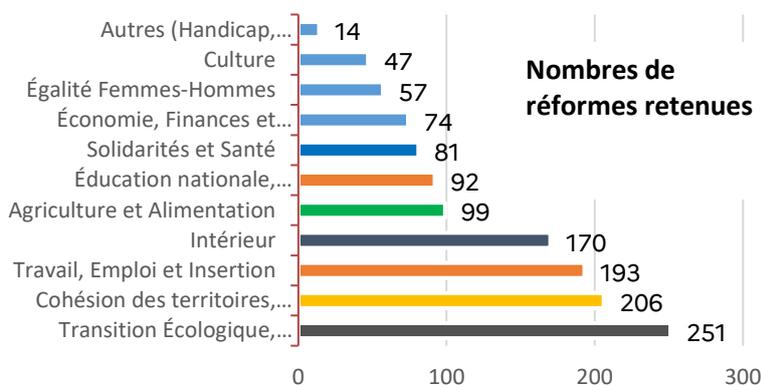
La circulaire n° 6259/SG du Premier ministre du 19 avril 2021 prévoit qu'une feuille de route interministérielle signée par le Premier ministre sera établie pour chaque région, département et territoires d'outre-mer, afin d'identifier les axes prioritaires de l'action de l'État dans ces territoires, tout en associant davantage les services centraux à la territorialisation accrue de l'action de l'État.



© Ministère de l'Intérieur / J. Rocha

11 réformes prioritaires du Gouvernement

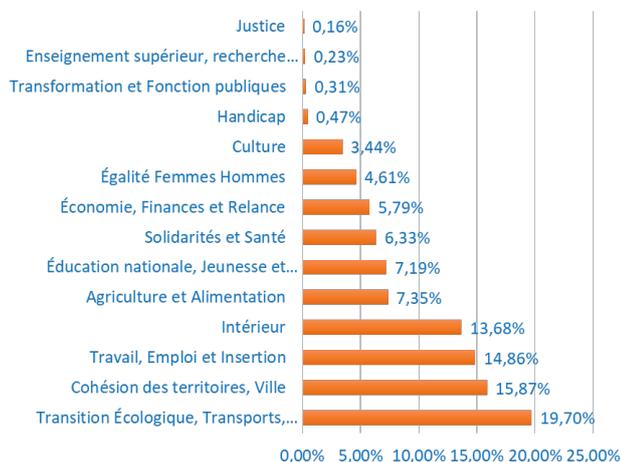
en moyenne par feuille de route
dont 14 % hors du périmètre Intérieur-ATE



Les 10 réformes prioritaires les plus retenues par les préfets

- Déployer une offre France services dans tous les territoires (par 93 préfets)
- 1 jeune, 1 solution (par 85 préfets)
- Renforcer la lutte contre les stupéfiants (par 72 préfets)
- Lutter contre l'artificialisation des sols et contre l'étalement urbain (par 63 préfets)
- Lutter contre les violences faites aux femmes (par 59 préfets)
- Doubler les structures de soins coordonnés (par 57 préfets)
- Renforcer la sécurité du quotidien (par 51 préfets)
- Accélérer la rénovation énergétique des logements (par 48 préfets)
- Offrir un logement aux sans-abris (Logement d'Abord) (par 46 préfets)
- Développer l'apprentissage (par 41 préfets)

Proportion par champs ministériel des réformes inscrites dans les feuilles de route des préfets*



5 projets structurants d'initiative locale

en moyenne par feuille de route

Les projets structurants locaux choisis par les préfets concernent principalement les champs ministériels suivants :

- Transition écologique, Transports, Logement (43 %)
- Cohésion des territoires, Ville (15 %)
- Intérieur (11 %)
- Agriculture et Alimentation (7 %)
- Economie, Finances et Relance (5 %)

Donner un mandat interministériel clair aux préfets :

- la méthode des réformes prioritaires (cf. fiche dédiée) et la feuille de route interministérielle ont pour objectif de renforcer le rôle des préfets dans le pilotage et l'animation des services et des opérateurs de l'État à cadre organisationnel inchangé, en lien avec les collectivités territoriales et les autres partenaires de l'action publique locale
- la feuille de route est signée par le Premier ministre et donne au préfet un mandat pour trois ans. Elle restera valable en cas de changement de préfet, au titre de la continuité de l'action de l'État. Le nouveau préfet pourra proposer une actualisation ou un avenant pour s'adapter aux évolutions de contexte.

Evaluation des préfets :

- les résultats obtenus dans la mise en œuvre des feuilles de route seront intégrés aux critères d'appréciation de l'action des préfets et devront constituer un des éléments importants de leur évaluation
- ces résultats sont suivis dans le **tableau de bord de pilotage territorialisé des réformes prioritaires (PILOTE)** développé par la DITP et partagé entre les échelons opérationnels, les administrations centrales, les ministres, le Premier ministre et le président de la République
- les évaluations donneront lieu à un examen annuel à l'occasion d'une réunion des secrétaires généraux des ministères, du délégué interministériel à la transformation publique, du directeur général de l'ANCT et des préfets de région, sous la présidence du cabinet du Premier ministre et du secrétaire général du Gouvernement.

Contractualiser avec les collectivités territoriales

Objectifs

Assurer une **meilleure coordination des différents acteurs dans les territoires et une plus grande efficacité de l'action publique**, en associant toutes les parties prenantes à la mise en œuvre des politiques publiques par des solutions concrètes, sur mesure et à taille humaine.



© Matignon / Florian David

« La France, Mesdames et Messieurs les députés, c'est aussi celle des territoires, avec leurs identités et leurs diversités. C'est à cette France des territoires, à cette France de la proximité que nous devons impérativement faire confiance, car c'est elle qui détient en large part les leviers du sursaut collectif. Les territoires, c'est la vie des gens. Libérer les territoires, c'est libérer les énergies. C'est faire le pari de l'intelligence collective. Nous devons réarmer nos territoires; nous devons investir dans nos territoires, nous devons nous appuyer sur nos territoires. Pris par le haut, tous les sujets deviennent des objets de posture ou de division. Sur le papier, on n'en fait jamais assez ! Mais traités en partant du bas, par les gens, en donnant à nos concitoyens et notamment aux plus jeunes d'entre eux l'occasion, concrète, visible, mesurable, de s'impliquer, alors cela change tout. »

Jean Castex, Premier ministre,
Déclaration de politique générale à l'Assemblée nationale du 15 juillet 2020

En s'appuyant sur le couple préfet-maire, le Gouvernement souhaite renforcer la territorialisation des politiques publiques. Il s'agit de laisser davantage de marges de manœuvre aux acteurs locaux pour décider comment atteindre les objectifs nationaux, au plus près du terrain, en associant largement les parties prenantes. La contractualisation entre les acteurs locaux permet de dépasser les frontières administratives et l'enchevêtrement des compétences. L'objectif est triple :

- aligner les objectifs et les moyens
- répartir les actions entre les acteurs
- mobiliser largement au service de l'intérêt général, pour le plus grand bénéfice des citoyens et des usagers des services publics.



© Laurent Mignaux / Terra

Engagé au printemps 2018, le programme national Action Cœur de Ville vise à renforcer l'attractivité des villes moyennes qui investissent dans la revitalisation de leur centre.

- 234 communes ciblées
- 5 milliards d'euros d'engagements
- **Gouvernance partagée** : État, collectivités locales, Action logement, Agence nationale de l'habitat, Banque des Territoires
- **7 000 projets** de revalorisation autour de :
 - 5 axes thématiques (habitat, commerce et développement économique, mobilités et connexions, patrimoine et espace public, accès aux services et à l'offre culturelle et de loisirs)
 - 2 axes transversaux (transition écologique et participation citoyenne).



La contractualisation permet à l'État d'accompagner de manière structurée les collectivités dans leur projet de territoire et de donner corps à l'approche différenciée et simplifiée de la décentralisation.

Les contrats de transition écologique

Créés dans le prolongement du Plan climat de juillet 2017, les Contrats de transition écologique (CTE) ont été déployés dès 2018. Ils associent outre les collectivités locales, les associations, les entreprises et les citoyens. Ils couvrent en général le territoire d'un EPCI, parfois un département.



• **78 contrats signés et 27 en cours d'élaboration**

• **1 881 actions**

• **1,5 milliard d'euros** dont 828 millions d'euros par le privé, 269 millions d'euros des inter-communalités et communes, 293 millions d'euros de l'État et ses opérateurs, 86 millions d'euros des régions, 63 millions d'euros des départements.

• **Un impact concret :**

- **3 488** emplois directs créés
- **150 000** tonnes d'équivalent CO₂ évitées
- **1 million** de tonnes de déchets valorisés
- **8 732** bâtiments et logements rénovés
- **5 432 250 m³** d'eau économisés
- **250 km** de pistes cyclables créées

Déployer les Contrats territoriaux de relance et de transition écologique (CRTE) :

Le CRTE est la déclinaison opérationnelle du contrat de cohésion territoriale prévu par la loi du 22 juillet 2019 créant l'Agence nationale de la cohésion des territoires. Leurs modalités d'élaboration et de mise en œuvre sont précisées par circulaires du 20 novembre 2020 et du 4 janvier 2022. Le CRTE propose une nouvelle méthode :

- **contractualiser sur un périmètre cohérent pour les projets de territoires**
 - une maille définie localement, majoritairement intercommunale et en tout cas infra-départementale
 - rassembler l'ensemble des acteurs : l'État et ses opérateurs, les collectivités locales, la Caisse des dépôts, les chambres consulaires, les associations, les entreprises
- **simplifier l'approche contractuelle**
 - en regroupant les démarches contractuelles existantes
 - en étendant le périmètre du CRTE à l'ensemble des politiques publiques
 - en mettant en cohérence les différents programmes d'aide de l'État afin qu'ils concourent aux priorités stratégiques inscrites dans le projet de territoire
 - en priorisant la relance de l'activité et la transition écologique
- **calendrier**
 - les périmètres de contractualisation ont été définis par les préfets, avec les élus locaux, dès janvier 2021
 - ils définissent ensuite les projets à financer dans le cadre du plan de relance tandis qu'ils actualisent et réalisent le projet de territoire
 - tous les territoires métropolitains et ultra-marins sont invités à élaborer et signer leur CRTE dans le courant de l'année 2021, tout en laissant ouverte la possibilité de le compléter par la suite
- **des moyens renforcés**
 - les crédits du plan de relance
 - l'ensemble des moyens de l'Etat et de ses opérateurs, dont 303M€ de DSIL supplémentaires en 2022 pour les CRTE
 - renfort en ingénierie de l'ANCT et de ses partenaires
 - implication des administrations centrales et régionales

Ainsi, ce sont 844 périmètres qui ont été proposés par les préfets en concertation avec les élus locaux.

Le CRTE : un accès facilité aux financements pour les projets locaux

Le CRTE donne de la visibilité et de la lisibilité aux interventions des partenaires et permet de construire un plan d'action cohérent issu des priorités locales avec une vision transversale des enjeux du territoire.

Le CRTE a ainsi vocation à identifier et à articuler à son échelle les financements provenant :

- du plan de relance
- des contractualisations locales existantes et à venir
- des fonds européens
- des contrats de plan État-Régions 2021-2027
- des crédits « de droit commun » de l'État, des collectivités, d'autres partenaires publics et privés (associations, entreprises, financements participatifs des habitants, etc.)
- des appels à projets les plus pertinents pour le territoire et à optimiser les moyens pour y répondre.

PROCHAINES ETAPES

Développer les contrats de sécurité intégrée au niveau des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) :

- tirant les enseignements du premier contrat de sécurité intégrée signé le 9 octobre 2020 avec la ville de Toulouse, l'objectif est de développer cette approche dans d'autres agglomérations
- le ministère de l'Intérieur proposera les moyens d'étendre ces contrats au périmètre de l'agglomération qui est la maille pertinente de l'action publique dans ce domaine

Au 12 janvier 2022, 17 contrats étaient signés, 10 en cours de signature et 74 en cours de discussion.



© Matignon / Florian David

Signature du premier contrat de sécurité intégrée : M. Jean Castex, Premier ministre, accompagné de MM. Jean-Michel Blanquer, ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, Gérald Darmanin, ministre de l'Intérieur, et Éric Dupond-Moretti, garde des Sceaux, ministre de la Justice, en présence de Jean-Luc Moudenc, maire de Toulouse

Dans le cadre de la loi relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale, le Gouvernement souhaite favoriser une organisation et une répartition des compétences « sur-mesure » et adaptée à chaque territoire :

- la loi précise les marges de différenciation autorisées par la Constitution et donne aux élus de nouveaux pouvoirs normatifs
- elle permet aussi de développer les délégations de compétence entre collectivités publiques.

Le programme Territoires d'industrie

Lancé en 2018, le programme Territoires d'industrie s'inscrit dans la stratégie gouvernementale de reconquête industrielle amplifiée par la crise, appelant une déclinaison opérationnelle immédiate du plan de relance au plus près des territoires.

Il s'appuie sur un binôme élu local-industriel et est coordonné par les conseils régionaux. Il vise à apporter, dans et par les territoires, des réponses concrètes autour de quatre enjeux : l'attractivité, le recrutement, l'innovation et la simplification.

- **148 Territoires d'industrie ciblés dont 78 sites industriels clés en main** pour faciliter l'installation/la relocalisation d'unités de production
- **1 800 projets bâtis** dans les territoires **avant le lancement du plan de relance puis 1 700 dans le cadre de la relance**
- **création de 34 000 emplois industriels, dont 74 % dans des territoires fragiles ou prioritaires de l'ANCT**
- **83 % de projets portés par des PME et ETI.**



© ANCT / Anthony Voisin

ACTION N° 4-3

PILOTES :

DIRECTION DU BUDGET
 DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ADMINISTRATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUE
 AGENCE NATIONALE DE COHÉSION DES TERRITOIRES
 DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

Réarmer l'État dans les territoires

Objectifs

- Aller le plus loin possible dans la déconcentration de décisions individuelles
- Renforcer les moyens des services de l'État dans les départements
- Offrir un soutien en ingénierie pour les projets dans les territoires.



© Présidence de la République

« Et nous avons, il faut bien le dire, largement taillé dans les effectifs locaux ; les administrations centrales ont peu réduit leurs effectifs. Les administrations locales, en particulier départementales, beaucoup. [...] Il faut aujourd'hui, et nous avons commencé à le faire dans certains réseaux comme celui des finances publiques, un mouvement inverse.

Remettre des fonctionnaires, remettre de l'action publique au contact des citoyens pour justement apporter de la présence et du réaménagement de territoires, de la matière grise dans ces territoires qui ont besoin du service, de l'accès, du contact physique [...]. Nous avons besoin de ce contact. Il est indispensable.

2 500 postes créés cette année le seront dans l'administration déconcentrée et nous sommes en train d'accélérer justement le transfert à l'échelon départemental et local de nos fonctionnaires. C'est une première. »

Emmanuel Macron, président de la République,
 Intervention à la convention managériale de l'État le 8 avril 2021



© Matignon/F. David

« Cette confiance dans les territoires [...] repose tout autant sur une évolution profonde de l'organisation interne de l'État. Je m'étais fait le défenseur, à l'occasion de la mission qui m'avait été confiée par le précédent Gouvernement sur le déconfinement du couple "mairie-préfet de département". Notre intention est de rendre rapidement plus cohérente et efficace l'organisation territoriale de l'État, en particulier au niveau du département.

Toutes les créations d'emplois qui seront autorisées par le projet de loi de finances 2021 seront affectées, sauf exception justifiée, dans les services départementaux de l'État et aucun dans les administrations centrales. »

Jean Castex, Premier ministre,
 Déclaration de politique générale du 15 juillet 2020

ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris lors des 5^e et 6^e CITP (février 2021) :

- les créations nettes d'emploi seront prioritairement dirigées vers l'échelon départemental. En 2021, 2 500 emplois seront créés dans les services départementaux sans augmentation globale des effectifs de l'État. La démétropolisation sera poursuivie et amplifiée
- de l'expertise supplémentaire et de l'ingénierie seront déployées pour porter ou accompagner les grands projets dans les territoires
- il est mis fin à la baisse systématique des effectifs des services départementaux de l'administration territoriale de l'État.

BILAN A DATE

En 2021, le Gouvernement a concentré les créations d'emploi dans les territoires au niveau des départements. 5 800 emplois ont été créés au service des priorités de l'action gouvernementale :

- + 1 900 emplois pour la Justice
- + 1 400 emplois pour la police et la gendarmerie
- + 2 500 emplois dans l'enseignement primaire à la rentrée 2021 par redéploiement de l'enseignement secondaire.

Les effectifs des préfetures sont stables et 400 emplois ont été supprimés dans les services du périmètre de l'administration territoriale de l'État (MSS, MTE, MTEI, MAA).

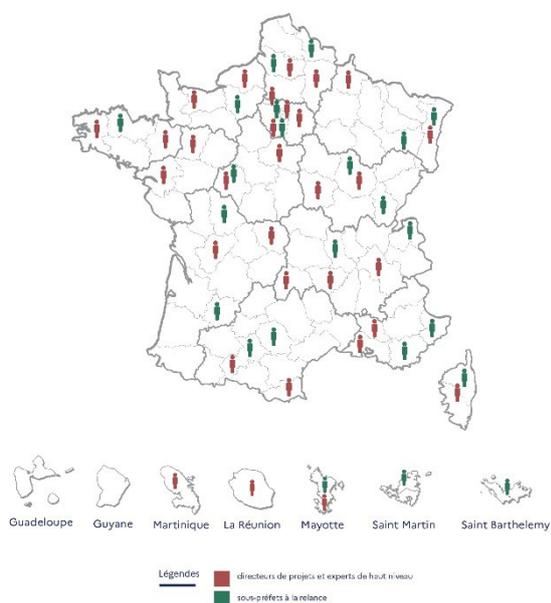
Dans le même temps, la direction générale des finances publiques a poursuivi son plan de transformation avec la suppression de 1 500 emplois tout en développant ses points de contact avec les usagers et en améliorant sa qualité de service.

30 sous-préfets à la relance supplémentaires ont été affectés auprès des préfets de départements pour les assister dans le plan de relance.

30 sous-préfets à la relance

23 directeurs de projets et experts de haut niveau ont été affectés auprès des préfets de départements pour les assister dans des projets structurants dans les territoires.

23 directeurs de projet et experts de haut niveau placés auprès des préfets



L'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) a été créée le 1^{er} janvier 2020 pour apporter aux collectivités un soutien en ingénierie afin de concevoir et mener à bien leurs projets.

L'agence :

- propose du soutien en ingénierie de projet : mise à disposition d'experts de haut niveau pour faciliter la définition et la réalisation des projets locaux
- appuie les collectivités locales pour les aider à faire émerger et à piloter leurs projets par le biais des Fabriques prospectives

- propose de l'assistance à maîtrise d'ouvrage publique (montage, instruction, financement de projets, etc.), la maîtrise d'ouvrage et la gestion d'actifs immobiliers, et capitalise les bonnes pratiques.

Par ingénierie, on entend les expertises et plus largement l'appui humain nécessaire pour monter des opérations complexes. Il s'agit d'un complément indispensable aux aides financières qui peuvent être mobilisées par ailleurs.

L'agence dispose pour cela d'une enveloppe de 20 millions d'euros, qu'elle mobilise *via* des actions diverses. En 2021, plus de 700 accompagnements sur-mesure ont été réalisés.



En complément, et afin de donner corps à l'ambition de « réarmer l'État dans les territoires », le ministère de la Cohésion des territoires et le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques ont décidé de créer une « réserve opérationnelle territoriale ».

Il s'agit de donner la possibilité aux préfets de faire appel à des fonctionnaires des administrations centrales et des corps d'inspection pour les appuyer dans la gestion de dossiers complexes dans le cadre de missions courtes. Ces missions diverses, au contact du terrain, constitueront un véritable atout dans la carrière des fonctionnaires.

ACTION N° 4-4

PILOTE : **SECRETARIAT GÉNÉRAL DU GOUVERNEMENT**

Déconcentrer les décisions administratives individuelles

Objectif

Aller le plus loin possible dans la déconcentration de décisions individuelles pour **donner plus de pouvoir aux acteurs de terrain.**

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors 3^e du CITP (juin 2019) : 95 % des décisions administratives individuelles devront être prises au plus près du terrain, et non plus en administration centrale.

Pour parvenir à cet objectif, l'engagement a été pris le 20 juin 2019 de déconcentrer 472 catégories de décisions administratives individuelles supplémentaires à celles déjà déconcentrées avant cette date.

BILAN À DATE

L'équivalent de

86 000 décisions administratives individuelles

prises par an a été déconcentré depuis
juin 2019

474 dysfonctionnements

et irritants remontés par les participants

Revue exhaustive des décisions individuelles figurant en annexe des décrets en Conseil d'État des 19 et 24 décembre 1997, qui dressent la liste des exceptions à la déconcentration.

356 catégories de décisions déconcentrées, entre le 1^{er} juillet 2019 et le 31 décembre 2021, représentant environ 86 000 décisions individuelles par an.

Au 1^{er} janvier 2022, 116 procédures représentant près de 7 200 décisions individuelles par an, restent encore à déconcentrer pour atteindre l'objectif fixé.

PROCHAINES ETAPES

Poursuivre les efforts pour déconcentrer de nouvelles procédures ou catégories de décisions, avec la mise en œuvre de la loi du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique (ASAP) et les travaux engagés par les ministères.

303

propositions
d'amélioration formulées
par les acteurs du terrain

Partager une doctrine d'emploi interministérielle pour éviter, à l'avenir, toute nouvelle concentration du pouvoir de décision au niveau central.

Amplifier le chantier de déconcentration des actes de gestion RH et budgétaire, afin de compléter et renforcer les prérogatives des acteurs au plus près du terrain.

Trois illustrations concrètes

* Décret n° 2021-979 du 23 juillet 2021 relatif à la procédure de déclassement de biens mobiliers culturels et à la déconcentration de décisions administratives individuelles dans le domaine de la culture : le texte met en œuvre la déconcentration permise par la loi ASAP, au niveau du préfet de région, de la procédure d'arbitrage en cas de désaccord sur les conditions de réalisation ou sur le financement des fouilles archéologiques ainsi que de la procédure de commissionnement des agents habilités à constater les infractions au droit pénal du patrimoine, de l'urbanisme et de l'environnement.

* Décret n° 2021-1477 du 10 novembre 2021 modifiant le décret n° 2017-1119 du 29 juin 2017 relatif aux services privés de recrutement et de placement des gens de mer : le texte prévoit que le préfet du département où est situé le siège social du service privé de recrutement et de placement des gens de mer est, par principe et sauf exception, l'autorité compétente pour renseigner et mettre à jour le registre national des services privés de recrutement et de placement des gens de mer prévu au II de l'article L. 5546-1-1 du code des transports.

* Décret n° 2021-1743 du 22 décembre 2021 relatif aux procédures d'habilitation des structures d'accueil, d'inscription et d'affectation sur les postes de travail d'intérêt général et d'exécution des mesures de travail non rémunéré, et à l'agrément des structures de placement extérieur : le décret précise que les services déconcentrés relevant du garde des Sceaux, ministre de la Justice, sont compétents pour habiliter des structures pouvant accueillir des personnes condamnées à un travail d'intérêt général et pour agréer des structures qui accueillent des personnes exécutant leur peine sous le régime du placement extérieur.

ACTION N° 4-5

PILOTE : DIRECTION DU BUDGET

Accroître les marges de manœuvre budgétaires des services déconcentrés de l'État

Objectif

Assurer une plus large capacité de redéploiement des moyens budgétaires alloués aux services déconcentrés de l'État pour répondre aux priorités définies au plus près du terrain.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris lors des 3^e, 5^e et 6^e CITP (juin 2019, février 2021 et juillet 2021) :

- approfondir la déconcentration en matière de gestion budgétaire pour donner des marges de manœuvre accrues aux services déconcentrés
- apporter une réponse adaptée aux difficultés et besoins de chacun des acteurs de la gestion déconcentrée en partant du terrain et des cas d'usage
- permettre aux préfets de redéployer leurs moyens pour mettre en œuvre les priorités locales définies dans les feuilles de route interministérielles.

BILAN À DATE

700 agents associés

grâce à un questionnaire en ligne
(1 500 agents sollicités)

303 propositions

d'amélioration formulées par les acteurs du terrain

8 ateliers en régions

Plus de 200 décideurs et agents de terrain ont été mobilisés à l'automne 2019 par la direction du budget et la direction interministérielle de la transformation publique pour identifier les blocages, les irritants et les attentes des managers de terrain.



Atelier réalisé à la préfecture du Rhône

Ces travaux ont permis d'établir un plan d'action co-construit avec **les différentes parties prenantes, complété lors du 6^e CITP par une mesure forte : la capacité donnée aux préfets de région d'adapter leur organisation régionale en réallouant jusqu'à 3 % des effectifs interministériels alloués au niveau régional. Cette mesure est opérationnelle depuis le 1^{er} janvier 2022** (cf. fiche dédiée).

La circulaire du Premier ministre n° 6251/SG du 10 mars 2021 renforce les leviers d'actions dans les territoires en accélérant la déconcentration de la gestion budgétaire. La circulaire de la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques et du ministre délégué chargé des Comptes publics du 22 décembre 2021 met en œuvre le dispositif de réallocation locale des emplois.



Olivier Dussopt, ministre chargé des Comptes publics

Action prévue par la circulaire	Mise en œuvre
<p>Notification aux responsables budgétaires déconcentrés de la totalité de leurs crédits pour l'année dès la fin du mois de décembre de l'exercice précédent</p> <p>Délégation de 80 % des crédits aux responsables de budgets opérationnels de programme (BOP) avant la fin du 1^{er} trimestre</p> <p>Report automatique des crédits au bénéfice des BOP territoriaux qui les ont générés</p>	<p>Ces mesures visent à renforcer la visibilité infra-annuelle dont doivent bénéficier les services territoriaux afin de mener efficacement et avec suffisamment d'autonomie leur action. Leur suivi interministériel est confié à la direction du budget (DB) et à son réseau de contrôleurs budgétaires en région.</p>
<p>Allègement des contrôles <i>a priori</i> effectués par les contrôleurs budgétaires en région</p>	
<p>Simplification de la maquette budgétaire</p>	
<p>Capacité de réallocation d'emplois au niveau régional</p>	<p>Après une année d'expérimentation, les allègements de contrôle ont été pérennisés le 1^{er} janvier 2021 et se traduisent d'ores et déjà par des relèvements transversaux de seuils et l'exonération totale de visa <i>a priori</i> sur 9 programmes.</p> <p>La réunion interministérielle du 1^{er} juillet 2021 a permis d'identifier des pistes de simplification de la maquette budgétaire pour réduire l'architecture des flux financiers gérés par les services déconcentrés de l'État. Un suivi régulier sera réalisé des mutualisations qui, sans modifications de la maquette budgétaire, représentent un allègement pour les gestionnaires locaux (ex.: mutualisations entre la police et la gendarmerie; mutualisations entre les programmes « Sport » et « Jeunesse et vie associative »). Des transferts en gestion afin de renforcer la mutualisation des crédits de soutien sur le programme 354 seront mis en œuvre.</p> <p>La circulaire organisant cette capacité nouvelle donnée aux préfets de région d'adapter leur dispositif régional par la réallocation de jusqu'à 3 % des postes a été publiée le 22 décembre 2021.</p>

La direction du budget a mis en place une assistance à distance « Declic », à disposition des préfets, fournissant sous 48 heures des solutions concrètes à des problèmes de redéploiement de crédits ou de maquette budgétaire.

Accroître les marges de manœuvre RH des acteurs publics locaux

Objectifs

- Faire de l'action publique dans les territoires la priorité des politiques de ressources humaines
- Renforcer les marges de manœuvre des autorités territoriales pour répondre aux enjeux des territoires
- Harmoniser les pratiques pour une **politique des ressources humaines plus efficiente**.



« Tout ne peut pas être décidé si souvent à Paris. »

Emmanuel Macron, président de la République, Allocution aux Français du 14 juin 2020

« Toutes les créations d'emplois qui seront autorisées par le projet de loi de finances 2021 seront affectées, sauf exception justifiée, dans les services départementaux de l'État et aucune dans les administrations centrales. C'est une révolution. »

Jean Castex, Premier ministre, Déclaration de politique générale du 15 juillet 2020

ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris lors des 3^e CITP, 5^e CITP et 6^e CITP (juin 2019, février 2021 et juillet 2021) :

- aller le plus loin possible en matière de déconcentration RH afin de passer d'une logique de gestion du personnel à une véritable politique de ressources humaines conduite par les acteurs locaux
- les services déconcentrés disposeront de marges de manœuvre accrues en matière RH pour adapter leur organisation et leurs ressources aux besoins des territoires
- de l'expertise supplémentaire et de l'ingénierie seront déployées pour porter ou accompagner les grands projets dans les territoires
- les préfets pourront redéployer en 2022 jusqu'à 3 % des effectifs en fonction des priorités locales (cf. fiche dédiée).

BILAN À DATE

Mission approfondie menée par la DGAFP, la DITP et la DMAT avec les acteurs de terrain et les administrations centrales pour identifier les irritants et réaliser un diagnostic partagé :

- 4 ateliers organisés en région (Lille, Rouen, Dijon, Rennes) avec des acteurs RH et des managers en responsabilité au sein de services déconcentrés

- plus de 100 personnes interrogées (des responsables des services déconcentrés, des représentants de l'administration centrale, DRH dans les secteurs public et privé)
- 660 répondants à une enquête en ligne envoyée à plus de 1 500 agents dans les territoires.

85% des agents en faveur d'une plus grande déconcentration de la gestion des ressources humaines (enquête en ligne réalisée en juin 2020 auprès de 1 500 acteurs de la fonction RH dans les services déconcentrés sur l'ensemble du territoire)

La circulaire du Premier ministre n° 6251/SG du 10 mars 2021 renforce la capacité à agir des autorités déconcentrées en leur donnant les moyens d'une véritable gestion RH de proximité :

Axe 1 : permettre aux autorités déconcentrées de choisir leurs collaborateurs	
Garantir aux autorités locales de retenir le candidat de leur choix dans le cadre de la mobilité	Instruction conjointe des ministères de la Transformation et de la Fonction publiques (MTFP) et des Comptes publics (MCP) du 22 décembre 2021 qui renforce l'autonomie des services déconcentrés en prévoyant notamment que les recrutements par les autorités locales ne sont plus soumis à une autorisation préalable par les administrations centrales.
Renforcer le recrutement des contractuels au niveau territorial	Arrêté interministériel du 18 août 2021 modifiant l'arrêté du 31 mars 2011 portant déconcentration des décisions relatives à la situation individuelle des fonctionnaires et agents non titulaires exerçant leurs fonctions dans les DDI. Arrêté du ministère de l'Intérieur (MI) en date du 20 avril 2021 modifiant l'arrêté du 29 décembre 2016 portant déconcentration des actes relatifs à la situation individuelle des agents publics exerçant leurs fonctions dans les services déconcentrés des administrations civiles de l'État.
Renforcer l'expertise au profit des territoires (experts de haut niveau ou directeurs de projets)	Instruction conjointe MI/MTFP aux préfets du 21 mai 2021. Validation des demandes le 1 ^{er} juillet 2021. Publication des fiches de poste en juillet et nomination septembre/octobre 2021 (cf. fiche dédiée).
Introduire des marges de manœuvre locales dans l'allocation des moyens	Action engagée conjointement avec les mesures de déconcentration budgétaire et d'assouplissement de la portée du schéma d'emplois.
Axe 2 : donner un nouvel élan à la mobilité interministérielle et garantir l'attractivité de chaque territoire	
Concrétiser la convergence calendaire des mobilités	Action réalisée en lien avec les mesures actées par le comité de pilotage MI/DGAFP sur la convergence RH au sein du périmètre de l'administration territoriale de l'État et mise en œuvre au printemps 2021. Dispositif précisés sur les échéances calendaires dans le projet de l'instruction conjointe MTFP/MCP du 22 décembre 2021.
Neutraliser les différentiels indemnitaires lors d'une mobilité par un dispositif de « garantie mobilité »	Instruction interministérielle de la DGAFP et de la direction du budget du 20 septembre 2021 diffusée aux ministères du périmètre de l'administration territoriale de l'État.
Définir et mettre en place des mesures permettant de lutter contre le déficit d'attractivité de certains territoires	Remise du rapport de la mission inter-inspection IGA/IGF sur l'attractivité en septembre 2021. Lancement du partenariat et des travaux avec l'OCDE au sein de 4 régions expérimentatrices en septembre 2021 (Hauts-de-France, Grand Est, Ile-de-France et Normandie). Finalisation de la stratégie en réponse aux enjeux d'attractivité des territoires et lancement d'une expérimentation des mesures sur l'attractivité territoriale dans trois départements au 2 nd semestre 2021 (Essonne, Seine-et-Marne et Somme).
Axe 3 : donner des leviers aux gestionnaires de proximité dans les territoires	
Renforcer le dialogue social de proximité	Déploiement de l'ordonnance négociation au niveau territorial : - mise en œuvre du plan de formation à la négociation collective à destination des acteurs sur le nouveau cadre et sur les pratiques de la négociation (Mentor) - engagement de négociations locales, notamment sur le télétravail, à compter du 2 nd semestre 2021.
Renforcer les leviers managériaux des autorités territoriales en termes de reconnaissance professionnelle et de sanction	Instruction de la DGAFP du 20 octobre 2021 visant à consolider le rôle et les décisions des préfets dans le cadre des promotions et avancements. Modification en cours du décret n° 86-83 du 17 janvier 1986 sur les contractuels pour harmoniser les dispositifs de sanction avec ceux des fonctionnaires, en application de la loi de transformation de la fonction publique.

Réalisation en octobre 2021 d'une enquête « *flash* » sur le bilan à 6 mois et l'appropriation par les autorités déconcentrées des moyens de gestion RH renforcés offerts par la circulaire du Premier ministre du 10 mars 2021 :

- 95 % des répondants ont connaissance des mesures de renforcement du recrutement des contractuels au niveau territorial et plus de trois quarts des répondants les ont utilisées
- 75 % des répondants ont connaissance de la concrétisation de la convergence calendaire des mobilités
- 72 % des répondants ont connaissance des mesures de renforcement du dialogue social de proximité et 71 % les ont utilisées.



Le pilotage de ce nouvel élan de déconcentration sera renforcé dans les territoires. Il s'appuiera sur l'ensemble des acteurs RH au sein des territoires. Une boîte fonctionnelle dédiée ouverte aux préfets permet une remontée des points de difficulté dans la mise en œuvre des mesures.

PROCHAINES ETAPES

Bilan annuel présenté aux administrations centrales et aux chefs de services déconcentrés (2nd semestre 2022).

Déconcentration de la publication des fiches de postes par les autorités locales sur le site Place de l'emploi public en 2022.

Mise en place d'une procédure harmonisée de candidature, pour l'ensemble des employeurs de l'administration territoriale de l'État afin de permettre aux agents publics de postuler sur des postes extérieurs à leur périmètre ministériel en s'appuyant sur des formulaires, des calendriers et des modalités communs.

Poursuite des travaux de convergence des processus RH.

ACTION N° 4-7

PILOTES :

DIRECTION DU BUDGET
DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ADMINISTRATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

Permettre aux préfets de redéployer chaque année jusqu'à 3 % des effectifs placés sous leur autorité

Objectifs

- Permettre aux préfets de redéployer les effectifs entre ministères du périmètre ATE afin de répondre aux priorités locales
- Responsabiliser davantage les autorités déconcentrées sur l'emploi des ressources mises à leur disposition.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 6^e CITP (juillet 2021) : les préfets pourront redéployer en 2022 jusqu'à 3 % des effectifs en fonction des priorités territoriales.

Les effectifs déconcentrés sont limités par un plafond ministériel. La masse salariale est pour sa part contingentée par programme ministériel. Les services déconcentrés n'ont donc pas de marge de manœuvre pour redistribuer les effectifs entre les ministères et entre les différents programmes, à l'exception du dispositif de la réserve régionale des emplois qui était soumis à un processus lourd et à la décision des administrations centrales concernées.

La décision du CITP de Vesoul est novatrice en ce qu'elle permet aux préfets de région de décider seul et sans approbation préalable des administrations centrales de réaffecter des emplois entre les différents services de l'ATE dans la limite de 3% du plafond total des effectifs notifiés.

Cette nouvelle approche fait le pari de la confiance et de la responsabilisation accrue des préfets dans leurs choix de mise en œuvre des politiques publiques et dans leur jugement de cohérence pour la bonne utilisation des moyens.

+ de

75 %

Des emplois dans les services déconcentrés placés sous l'autorité du préfet sont concernés par le dispositif :

- Agriculture
- Culture
- Intérieur
- Transition écologique
- Emploi (hors inspection du travail)
- Solidarités et Santé
- Économie (DGCCRF, DGE)

BILAN À DATE

Publication de la circulaire du 22 décembre 2021 signée conjointement par la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques et le ministre chargé des Comptes publics, après un travail de concertation avec un panel de SGAR et de contrôleurs budgétaires régionaux, portant sur l'élargissement de la faculté de choix des collaborateurs par les autorités déconcentrées ainsi que sur la mise en œuvre du redéploiement des effectifs sur le périmètre de l'administration territoriale de l'État dans la limite de 3 % chaque année.

Depuis le 1^{er} janvier 2022, les préfets de région peuvent redéployer autant que de besoin jusqu'à 3 % des effectifs qui leur sont notifiés :

- sur le périmètre de l'administration territoriale de l'État (ATE), au sein de la même région, déplacement de l'agent et de son support budgétaire d'un ministère et d'un programme vers un autre
- dans le respect des règles RH et du dialogue social
- sans validation préalable des administrations centrales concernées.

Suppression concomitante du dispositif de la réserve régionale d'emploi depuis le 1^{er} janvier 2022.

Les mouvements sont régularisés en fin d'année : l'ajustement des plafonds d'emploi et de la masse salariale des programmes budgétaires concernés est réalisé en loi de finances rectificatives ou par amendement en PLF l'année suivante. Les crédits de ces programmes sont le cas échéant majorés ou réduits.

Un dispositif de gestion qui repose sur la transparence et la confiance entre acteurs à tous les échelons :

- toutes les administrations concernées ont un accès à l'information à tout moment grâce à un outil dédié **REPERE3** (outil de suivi du Redéploiement entre Programme des Emplois en Région – 3 %)
- les contrôleurs budgétaires en région sont chargés du suivi opérationnel des décisions de redéploiement dans REPERE3. Ils ont un rôle de conseil et de garant du respect du plafond des 3 %
- la direction du budget est informée des redéploiements par programmes, budgets opérationnels de programme et unités opérationnelles
- la DB et la DGAFP informent en temps réel les gestionnaires centraux concernés.

Sur le plan opérationnel, les préfets de région pourront bénéficier le cas échéant du dispositif « Declic » d'assistance à distance de la direction du budget qui leur permet d'obtenir, sous 48 heures, une première analyse et des pistes de résolutions de leurs problématiques.

PROCHAINES ETAPES

Bilan de la mesure en janvier 2023.

REPERE3 : outil de suivi du REploiement entre Programme des Emplois en REgion – 3% qui permet de visualiser en temps réel les effectifs mis à disposition des préfets et des secrétaires généraux pour les affaires régionales

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE
LEADER
D'OPINION

Accueil
Historique des déploiements
Tableau coûts ETP annuels

e

Nom de la région :

Effectifs cibles
7 373 ETP

Plafond 2022
7 342,6 ETPT

ETP redéployés*
0 ETP

Solde 2022
221,2 ETP

*Les ETP redéployés correspondent aux ETP supprimés.

Programme	Effectifs cibles	Plafond ETPT	ETP supprimés	ETP ajoutés	Mouvements en gestion (LFR)	Mouvements en base (PLF N+1)
354 - Ministère de l'intérieur	2 875 ETP	2 875 ETPT	0	0	0€	0€
217 - Ministère de la transition écologique	2 257 ETP	2 257 ETPT	0	0	0€	0€
206 - Ministère de l'agriculture et de l'alimentation	485,2 ETP	485,2 ETPT	0	0	0€	0€
215 - Ministère de l'agriculture et de l'alimentation	434,7 ETP	434,7 ETPT	0	0	0€	0€
134 - Ministère de l'économie, des finances et de la relance	37,6 ETP	37,6 ETPT	0	0	0€	0€
155 - Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion *	783,9 ETP	761,1 ETPT	0	0	0€	0€
124 - Ministère des solidarités et de la santé	258,6 ETP	251 ETPT	0	0	0€	0€
224 - Ministère de la culture	241 ETP	241 ETPT	0	0	0€	0€

*Le total des effectifs inclut à ce stade ceux de l'inspection du travail, qui ne font pas partie du champ du dispositif mais dépendent des choix d'organisation des directeurs régionaux. Les effectifs de l'inspection du travail seront retirés une fois cette information transmise.

ACTION N° 4-8

PILOTE : MISSION DE COORDINATION DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT

Consolider la réforme de l'organisation territoriale de l'État

Objectifs

Consolider la réforme de l'organisation territoriale engagée pour :

- répondre à un **fort besoin de proximité** exprimée par les Français et les élus
- permettre une **meilleure mise en œuvre des politiques prioritaires du Gouvernement**.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris lors des 3^e et 6^e CITP (juin 2019 et juillet 2021) :

- **réorganiser le réseau déconcentré de l'État** pour mieux répondre aux priorités gouvernementales
- la priorité sera donnée à la mise en œuvre de la réforme de l'organisation territoriale de l'État (OTE), en **accéléralant la convergence des systèmes d'information et des pratiques RH**
- la **moitié du ré-abondement de 80 millions d'euros** prévu en PLF 2022 du FTAP sera **consacrée au renforcement de l'efficacité de l'État de proximité**.

BILAN À DATE

La circulaire du 12 juin 2019 définit 4 axes :

- désenchevêtrer les compétences de l'État avec celles des collectivités territoriales, des opérateurs et des acteurs hors de la sphère publique
- gagner en efficacité en rationalisant les moyens et en favorisant les coopérations entre services
- donner aux responsables déconcentrés des pouvoirs de gestion accrus et garantir la cohérence de l'action de l'État au profit des territoires
- réorganiser le réseau déconcentré de l'État pour mieux répondre aux priorités du Gouvernement (notamment le service public de l'insertion et le service national universel).



© Ministère de l'Intérieur / J. Groisard

Désenchevêtrement des compétences de l'État :

- l'intervention de l'État est recentrée sur l'accompagnement des entreprises en difficulté, le suivi des filières stratégiques et des politiques d'innovation et de transformation numérique
- dans le domaine du sport au profit du soutien au sport de haut niveau et de l'intervention dans les territoires les moins favorisés : création le 1^{er} août 2019 de l'Agence nationale du sport associant l'État, les collectivités et le monde sportif.

Plus de

20 000

agents

concernés par la réorganisation

Mise en cohérence des missions de l'État :

- regroupement le 1^{er} janvier 2021 des missions de l'État en matière de sport, de jeunesse, d'éducation populaire et d'engagement civique afin de préparer la mise en œuvre du service national universel :
 - au niveau régional, par la création des délégations régionales académiques à la jeunesse, à l'engagement et aux sports au sein des rectorats de région académique
 - au niveau départemental avec la création de services départementaux dédiés à la jeunesse, à l'engagement et aux sports au sein des directions des services départementaux de l'éducation nationale
- transfert des compétences de l'État dans le domaine de la recherche et de l'innovation aux recteurs de région académique pour constituer les délégations régionales académiques à la recherche et à l'innovation (DRARI), le préfet de région gardant une autorité fonctionnelle sur ces services.



© Ministère de l'Intérieur/ E. Deléris

Constitution le 1^{er} janvier 2021 des secrétariats généraux communs départementaux regroupant les fonctions support des préfetures et des directions départementales interministérielles dans une optique de mutualisation des moyens et de réalisation de gains de performance.

Simplification et convergences des fonctions support de l'administration territoriale de l'État par la mise en œuvre de la feuille de route de la convergence élaborée par le ministère de l'Intérieur, associant le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques (cf. fiche dédiée).

Afin de constituer le service public de l'insertion et de l'emploi et du soutien au tissu économique, regroupement le 1^{er} avril 2021 des missions des services de l'État en matière de cohésion sociale, de travail et d'emploi :

- au niveau régional, dans les directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités
- au niveau départemental, dans les directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités et le cas échéant de la protection des populations.

Depuis le 1^{er} avril 2021, les services de gestion de la main d'œuvre étrangère des anciennes DIRECCTE ont été transférés aux préfetures et organisées en plates-formes interdépartementales. Les procédures de gestion ont été allégées et sont désormais totalement dématérialisées.

Afin de faciliter la mise en œuvre de ces réformes, **une enveloppe de 34 millions d'euros du fonds pour la transformation de l'action publique a été déléguée aux préfets de région.**

PROCHAINES ETAPES

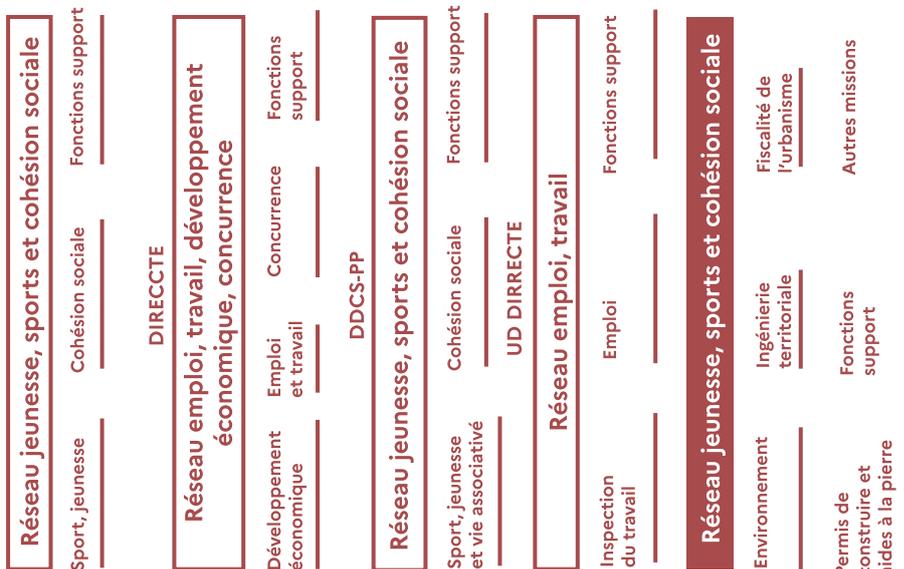
Définir un nouveau modèle opérationnel de pilotage des politiques publiques prenant en compte les spécificités : dans ce cadre, le Premier ministre a donné mandat début 2022 au délégué interministériel à la transformation publique pour conduire des travaux interministériels visant notamment à mettre en cohérence les missions et l'organisation du cadre de l'administration pour garantir l'efficacité nécessaire.

Poursuivre et accélérer la convergence avec la seconde feuille de route de la convergence engagée en novembre 2021 (cf. fiche dédiée). Une nouvelle enveloppe de **40 millions d'euros du FTAP en 2022** renforcera la convergence des services.

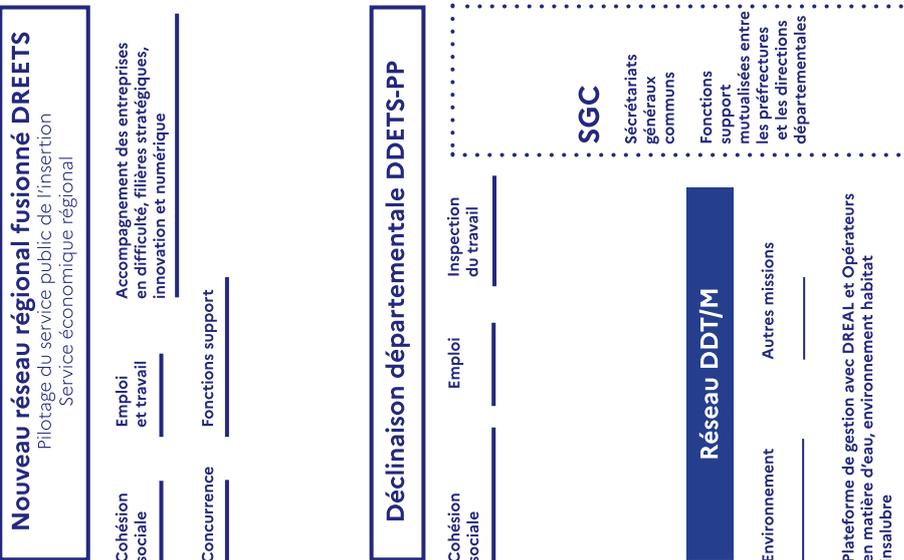
LA NOUVELLE ORGANISATION TERRITORIALE A COMPTER DE 2021

AVANT

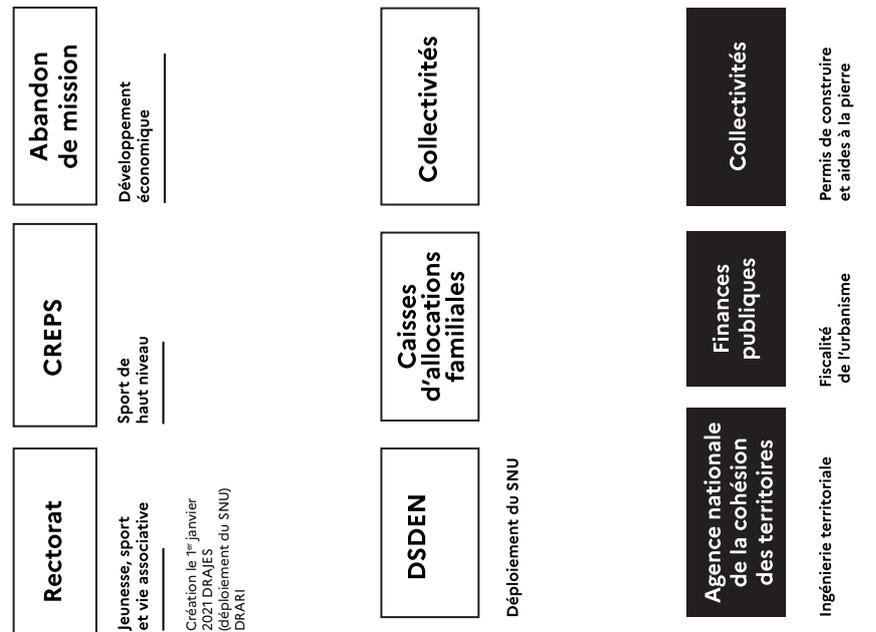
DRJSCS



RÉORGANISATION DES SERVICES DÉCENTRÉS à partir du 1er avril 2021



TRANSFERT OU ABANDON DE MISSION



Outre-mer : dans 4 départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Mayotte, La Réunion), les mêmes réformes sont mises en œuvre, tout en étant adaptées à la configuration des services de l'État dans ces territoires.

CREPS

centre de ressources, d'expertise et de performances sportives

DDCS-PP

direction départementale de la cohésion sociale - et de la protection des populations

DDETS-PP

direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités - et de la protection des populations

DDT/M

direction départementale des territoires/et de la mer

DIRECCTE

direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

DRAJES - DRARI

délégation régionale académique à la jeunesse, à l'engagement et au sport -
délégation régionale à la recherche et à l'innovation

DREETS

direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

DRJSCS

direction régionale de la jeunesse, des sports de la cohésion sociale

DSDEN

direction des services départementaux de l'éducation nationale

SGC

secrétariat général commun

SNU

service national universel

UD DIRECCTE

unité départementale de la DIRECCTE

ACTION N° 4-9

PILOTES :

DIRECTION DE LA MODERNISATION ET DE L'ADMINISTRATION TERRITORIALE
DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE
DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DU NUMÉRIQUE
DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ADMINISTRATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

Faire converger les fonctions support de l'administration territoriale de l'État

Objectifs

- Rapprocher les situations et faciliter les missions des agents de l'administration territoriale de l'État (ATE) en matière de gestion RH, numérique et budgétaire, quel que soit leur ministère d'appartenance
- Apporter des réponses concrètes pour améliorer le quotidien des agents
- Favoriser le sentiment d'appartenance à un périmètre commun pour l'ensemble des agents du périmètre ATE
- Simplifier la tâche des gestionnaires, en particulier dans les secrétariats généraux communs départementaux (SGC-D)
- Bâtir un socle numérique commun conduisant à la modernisation et la simplification des outils de travail des agents.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 6^e CITP (juillet 2021) : la priorité sera donnée à la mise en œuvre de la réforme de l'organisation territoriale de l'État (OTE) en accélérant la convergence des systèmes d'information et des pratiques RH.

BILAN À DATE

Mise en œuvre de la 1^{re} feuille de route du chantier de la simplification et de la convergence des fonctions support de l'administration territoriale de l'État élaborée par le ministère de l'Intérieur, associant le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques.

+ de **75 %** des actions de
convergence identifiées ont déjà été réalisées

Les actions lancées depuis mars 2021 en matière RH pour renforcer la convergence au sein des services déconcentrés

Mobilité indemnitaire	<ul style="list-style-type: none"> • mise en œuvre à partir de 2022 d'un calendrier commun de mobilité pour les agents du périmètre ATE. • garantie du régime indemnitaire de l'agent en cas de mobilité dans le périmètre ATE (circulaire du 20 septembre 2021).
SIRH - outil Place de l'emploi public	<ul style="list-style-type: none"> • publication par les SGC-D des emplois sur Place de l'emploi public : expérimentation lancée en novembre dans les régions Auvergne-Rhône-Alpes et Grand-Est. Généralisation prévue au 1^{er} trimestre 2022. • mise en place à compter de 2023 d'un nouvel outil interfacé avec la Place de l'emploi public pour gérer en interministériel les mobilités pour les agents du périmètre ATE en abandonnant progressivement les SI mobilités ministériels. • dans l'attente d'un SIRH commun ATE, mise en place en 2022 d'une interface permettant un accès fluide aux différents SIRH ministériels.
Action sociale	<ul style="list-style-type: none"> • harmonisation dès 2021 des subventions de restauration collective au sein des SGC-D. • harmonisation des subventions de restauration collective entre agents de préfectures et de DDI : généralisation fin 2021. • harmonisation des prestations interministérielles pour les séjours d'enfants en appliquant les barèmes actuels des DDI à compter de novembre 2021 (circulaire du 23 novembre 2021).
Médecine de prévention	<ul style="list-style-type: none"> • lancement en juin 2021 d'une mission inter-inspections sur l'état des lieux de la médecine de prévention et des réseaux de soutien dans le périmètre ATE, qui donnera lieu à des propositions d'évolution en mars 2022.

Les actions lancées depuis mars 2021 en matière numérique

- définition d'une doctrine d'emploi des agents contractuels de la filière numérique d'ici la fin 2021.
- dotation des agents des DDI en carte agent.
- mise à niveau des infrastructures au 1^{er} semestre 2022 pour les infrastructures réseaux et serveurs et au 2nd semestre 2022 pour la migration vers un annuaire unique AD ATE national.
- achèvement du déploiement de PC portables VPN pour toutes les missions télétravaillables d'ici le 1^{er} trimestre 2022 (35 700 postes livrés à ce jour, 12 500 autres le seront d'ici février 2022) et déploiement de la nouvelle messagerie collaborative de l'État au 1^{er} semestre 2023. Migration des 4 500 postes DDETS sauf inspection du travail (mise en place de messageries, travaux de réseaux) terminée début 2022.

En matière budgétaire et financière

- regroupement de l'exécution des dépenses départementales des unités opérationnelles du programme 354 sur le bloc CHORUS du ministère de l'Intérieur depuis le 7 juin 2021 pour certaines dépenses nouvelles et à compter du 1^{er} janvier 2022 pour l'ensemble des dépenses.

PROCHAINES ETAPES

Poursuivre et accélérer la convergence avec la seconde feuille de route de la convergence engagée en novembre 2021.

La nouvelle vague d'actions est tournée vers l'harmonisation des sujets RH et du numérique et confirme la volonté de mettre en œuvre des mesures concrètes et de produire rapidement des effets pour les agents comme pour les gestionnaires.

En matière RH	
Formation	<ul style="list-style-type: none"> développement de mallettes de formation : mallette pédagogique avec un tronc commun sur les habilitations au SIRH, mallette pour les gestionnaires de formation afin de connaître l'offre des ministères. développement de la cohérence et de la mutualisation de l'offre de formation.
SIRH	<ul style="list-style-type: none"> développement d'un projet commun « Administration Territoriale de l'État » permettant aux agents habilités d'effectuer des requêtes dans leur périmètre. convergence vers un accès partagé aux SIRH.
Harmonisation des procédures	<ul style="list-style-type: none"> existantes : déconcentration de la signature des contrats de vacataires, calendrier des avancements avec une période commune, calendrier de référence du CIA, procédures d'accueil des nouveaux arrivants, modalités de gestion des jours de carence, calendrier des demandes de congés bonifiés et formulaires et période de référence concernant des CET. nouvelles : mise en paiement de l'indemnité de télétravail, protection sociale complémentaire avec un formulaire unique de recueil des demandes de remboursement des agents. harmonisation du calendrier des entretiens professionnels, dématérialisation des entretiens avec outil commun.
En matière numérique	
	<ul style="list-style-type: none"> élaboration d'un tableau de bord « SI ATE » en lien avec les autres ministères de l'ATE conformément aux décisions du CITP de juillet 2021.
	<ul style="list-style-type: none"> mise en place de services de navigation Web et de visio-conférence homogènes et améliorés avec des fonctionnalités élargies.
	<ul style="list-style-type: none"> développement d'outils collaboratifs (RESANA, OSMOSE, OCMI, etc.).
	<ul style="list-style-type: none"> convergence vers des solutions de publication (intranet et Internet).

Déployer le droit de dérogation des préfets

Objectif

Permettre au préfet de simplifier ou de déroger à certaines normes pour **adapter leur mise en œuvre au contexte de son département et répondre ainsi à la demande des élus locaux.**

BILAN À DATE

303

arrêtés préfectoraux

de dérogation signés depuis 2018 dont **120** depuis la généralisation en avril 2020

Phase expérimentale :

- le décret n° 2017-1845 du 29 décembre 2017 relatif à l'expérimentation territoriale d'un droit de dérogation permet aux préfets d'écarter, dans un objectif d'intérêt général, l'application d'une réglementation inadaptée au contexte local
- durée de l'expérimentation de 2 ans dans 2 régions, 17 départements et 3 territoires ultramarins
- 229 dossiers ont été soumis au dispositif dérogatoire des préfets, dont 60 ont fait l'objet d'une expertise juridique par les administrations centrales concernées.

Élargissement :

- le décret n° 2020-412 du 8 avril 2020 élargit à l'ensemble des territoires le pouvoir de dérogation des préfets. Ce droit concerne des dossiers individuels relevant de la compétence des préfets que le bénéficiaire soit une personne physique ou morale, publique ou privée
- 229 dossiers ont été portés à l'expertise du niveau central et 119 ont donné lieu à un avis formel des administrations centrales
- mise à disposition des préfets d'un appui technique et juridique du niveau national avec le développement par le ministère de l'Intérieur d'une plate-forme collaborative dédiée « **Territorial nouvelle version (TNV) – Droit de dérogation des préfets** » à destination des services déconcentrés de l'État
- le droit de dérogation figure dans le **guide pratique « En action »** diffusé en juillet 2021.

Les arrêtés préfectoraux ont permis de déroger notamment :

- à l'interdiction d'attribuer une subvention pour un projet ayant déjà connu un commencement d'exécution
- à la durée de validité d'un arrêté attributif de subvention ou, après prorogation, à la durée maximale d'achèvement de travaux en raison par exemple de retards liés à la crise sanitaire
- au périmètre départemental d'intervention d'une association de sécurité civile afin de permettre à cette dernière d'intervenir lors d'une manifestation sportive organisée dans le département voisin
- aux seuils d'autorisation de la nomenclature « loi sur l'eau » pour certains projets de renaturation de cours d'eau les dépassant modérément.



© Ministère de l'Intérieur / J. Groizard

Nombre d'arrêtés de dérogation depuis 2018

Matières	Expérimentation 2018/2019	Généralisation depuis le 08/04/2020
Subventions, concours financiers et dispositifs de soutien en faveur des acteurs économiques, des associations et des collectivités territoriales	124	98
Aménagement du territoire et politique	0	0
Environnement, agriculture et forêts	44	8
Construction, logement et urbanisme	9	7
Emploi et activité économique	2	7
Protection et mise en valeur du patrimoine culturel	0	0
Activités sportives, socio-éducatives et associatives	4	0
	183	120



Un exemple concret : la mise en accessibilité d'une école maternelle dans le Puy-de-Dôme

Dans le cadre du droit de dérogation des préfets, le préfet du Puy-de-Dôme a décidé en novembre 2020, de déroger au délai maximum de validité d'une subvention destinée à mettre en accessibilité une école maternelle, les travaux ayant été retardés du fait de la crise sanitaire liée à la covid-19. Sans le recours au droit de dérogation, la commune bénéficiaire n'aurait pas pu percevoir la subvention pour mener à bien ces travaux, qui n'auraient pu être réalisés.

PROCHAINES ETAPES

Dématérialiser le droit de dérogation en créant une plate-forme accessible aux préfetures, aux services déconcentrés et aux ministères, pour faciliter les saisines, leur instruction ainsi que le partage des informations entre parties prenantes.

Développer l'innovation territoriale

Objectifs

- Accompagner la territorialisation des politiques publiques en développant les laboratoires d'innovation territoriale
- Encourager la coopération des acteurs locaux (État, collectivités locales, opérateurs, associations, acteurs de l'économie sociale et solidaire) afin de dépasser les silos administratifs pour trouver ensemble, sur le terrain, des solutions qui améliorent concrètement les services publics et la vie quotidienne des citoyens.

ENGAGEMENTS PRIS

Mobiliser les financements de France Relance et du Fonds de transformation de l'action publique (FTAP) au profit des laboratoires d'innovation territoriale.

Faire des laboratoires d'innovation territoriale, le « premier kilomètre » de l'innovation publique :

- mobiliser l'innovation territoriale et la participation des usagers et des agents dans la conception des politiques et services publics
- promouvoir des approches pluridisciplinaires et expérimentales dans les grands projets de transformation publique, notamment liés aux réformes prioritaires
- accompagner le passage à l'échelle des réussites locales.

Favoriser la coopération et la coordination des acteurs publics autour des enjeux d'innovation :

- créer des cadres de coopérations pour mutualiser les bonnes pratiques, les savoirs et savoir-faire, pour mener des projets communs, au-delà des frontières administratives au bénéfice de services publics plus simples et plus lisibles pour les citoyens (par exemple, guichets uniques à plusieurs acteurs publics servant une même politique)
- mettre en place une coordination plus structurée, assurée par la DITP, entre les acteurs et têtes de réseaux de l'innovation territoriale (DINUM, ANCT, etc.), directions chargées de l'animation des réseaux territoriaux des ministères et des opérateurs (DMAT au ministère de l'Intérieur, Lab Pôle emploi, etc.).

Renforcer et valoriser les compétences en innovation dans les administrations :

- internaliser les compétences en innovation en développant le recrutement de profils en design de service, sociologie, géographie, urbanisme, facilitation, juristes, gestion allongée (« lean management »), sciences comportementales et en favorisant la montée en compétences d'agents publics
- renforcer l'attractivité des métiers liés à l'innovation
- valoriser la contribution à des projets d'innovation dans les parcours professionnels des agents.



[Le livret des labs 2021](#)

Dispositifs d'inclusion numérique et plate-forme ESS - Siilab dans les Hauts-de-France

Objectif : faciliter les démarches des entreprises de l'économie sociale et solidaire (ESS)

Démarche : animation d'ateliers avec toutes les parties prenantes pour la co-construction d'un commun numérique public/privé

Résultats : création d'un portail en ligne rassemblant la DIRECCTE, l'URSSAF, la DRJSCS et les acteurs de l'ESS des Hauts-de-France.



Accélérateur de projets France Relance, services de la préfecture des Hautes-Pyrénées-Lab'O en Occitanie

Objectif : réduire les délais de traitement et débloquer les autorisations nécessaires au démarrage des projets matures, porteurs d'emplois et pouvant être engagés rapidement

Démarche : co-construction avec l'ensemble des agents concernés d'une nouvelle organisation en plate-forme avec un engagement de prise en charge en 24 h du projet, un interlocuteur unique par porteur et le traitement du dossier en parallèle (plutôt qu'en série) par les services concernés

Résultats : réduction de moitié des délais moyens de traitement des dossiers

BILAN À DATE

+ de **200** projets et actions accompagnés
par les laboratoires d'innovation territoriale

8 millions d'euros du plan de relance déployés pour l'innovation territoriale :

- 4 millions d'euros pour renforcer les capacités d'innovation auprès des préfets de région, soit en soutenant les activités des laboratoires d'innovation territoriale existants, soit en se dotant de capacités d'innovation en coopération avec les acteurs de leur territoire. Depuis juillet 2021, 4 nouveaux laboratoires se sont ajoutés au réseau des laboratoires : Innov'Mandie en Normandie, le lab'L en Centre-Val de Loire, le lab'EST en Grand Est et le laboratoire de Bourgogne-Franche-Comté
- 4 millions d'euros pour les projets d'innovation portés par des collectivités territoriales, en cours d'allocation par les secrétariats régionaux pour les affaires régionales (SGAR). Parmi les projets financés : la création d'un lab à Arras et Tourcoing ; la mise en place d'un concentrateur de services pour les petites et moyennes collectivités de Centre Val de Loire, ou encore le renforcement du réseau d'innovation rassemblant 260 agents publics de toutes types d'administrations en Occitanie.

Développement du réseau des laboratoires d'innovation publique :

- renforcement de l'accompagnement proposé par la DITP aux laboratoires d'innovation territoriale des préfectures de régions, laboratoires ministériels, des collectivités, et des opérateurs : journées des « labs » en présence de la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques en inauguration du mois de l'innovation publique ; sessions de formation pour les nouvelles équipes de laboratoire, rituels de travail bi-mensuels, cartographie des laboratoires, espace de ressources communes sur Osmose, etc.



Mobilisation des laboratoires d'innovation territoriale par des administrations centrales :

La DITP s'est mobilisée pour développer les partenariats entre l'administration centrale et les laboratoires territoriaux afin d'expérimenter sur le terrain les services et projets de politiques publiques, par exemple :

- le Siilab (Haut-de-France), la Fabrique RH (Île de France), le lab'EST ou encore le lab Archipel (Auvergne-Rhône-Alpes) ont accueilli des ateliers sur la réforme de la haute fonction publique notamment avec des groupes de contractuels et de jeunes hauts fonctionnaires

- la mission D. Libault sur le grand âge et l'autonomie a été accompagnée par Insolab (Var) et EtatLIN (Pays de la Loire) avec la participation du Lab du ministère des Solidarités et de la Santé, pour une étude coordonnée par la DITP visant à recueillir l'expérience des usagers
- la mission L. Guillot sur la simplification et l'accélération des implantations d'activités économiques (industrielles et logistiques) a été accompagnée par le Tilab (Bretagne) pour recueillir des pistes d'innovation.

Passage à l'échelle d'une innovation locale – l'exemple de la réduction des délais d'obtention des titres de séjour en Occitanie

Réalisations locales : travaux conduits par le labO avec les étapes suivantes : ateliers avec des préfectures pilotes pour identifier le périmètre et la problématique commune, phase d'immersion via des observations dans des lieux d'accueil et entretiens avec les parties prenantes (associations, agents instructeurs, agents d'accueil, agents de sécurité, service civique, usagers), prototypage d'outils, tests et expérimentations.

Innovation locale : design de service (co-construction des outils avec des agents, tests utilisateurs, stratégie de diffusion)

Accompagnement au passage à l'échelle : mission d'appui menée par la DITP pour améliorer la performance des bureaux séjours en back office.



ZOOM SUR DES FEUILLES DE ROUTES DE LABORATOIRES D'INNOVATION TERRITORIALE

Le lab Etat'LIN en Pays de la Loire

En septembre 2020, CAP 2030, le projet de transformation des services de l'État en Pays de la Loire, a été lauréat du Fonds pour la transformation de l'action publique.

Ce sont 22 projets (dont 17 financés par le FTAP) structurés autour de trois axes : la transformation numérique, la transformation managériale et la transformation des « méthodes de production » de l'action publique locale.

État'LIN est tout particulièrement « à la manœuvre » s'agissant de l'axe 3 « transformation des méthodes de production de l'action publique », avec l'ambition de mettre les citoyens/usagers et les agents publics au cœur de la transformation de l'action publique.

Les 22 projets de CAP 2030

○ Transformation managériale

Accompagner la transformation des métiers :

- Développer l'acculturation du top management aux transformations des métiers et des pratiques
- Accompagner le management intermédiaire à l'aire de la dématérialisation et du nomadisme
- Développer les compétences numériques des agents autour de leurs métiers
- Construire un E-Forum de la mobilité

Former et acculturer plus efficacement et des pratiques :

- Expérimenter une salle dédiée au E-learning et à la formation à distance
- Déployer les ambassadeurs de la transformation publique

● Transformation numérique

Dématérialiser les échanges avec les usagers :

- Expérimenter la dématérialisation des flux du courrier entrant
- Dématérialiser les démarches usagers via démarches simplifiées

Développer l'environnement de travail numérique :

- Développer l'environnement de travail numérique nomade et accompagner l'évolution

de l'ergonomie générale du poste de travail

- Développer l'usage de la visio-conférence et des webinaires dans les services
- Développer le travail collaboratif et la dématérialisation des échanges avec OSMOSE
- Développer l'écosystème des usages de la carte agent dans les Préfectures et DDI
- L'IA au service d'une numérisation et d'un archivage numérique automatisé pour les administrations

✕ Transformation des méthodes

Développer de nouveaux services :

- État'LIN 3.0 : un nouveau lieu au cœur de la transformation publique
- Créer le centre régional à l'appui de la participation citoyenne
- Développer l'incubateur de nouveaux services et l'intrapreneuriat
- Développer de nouvelles applications numériques centrées utilisateurs

Développer un DATA Lab régional :

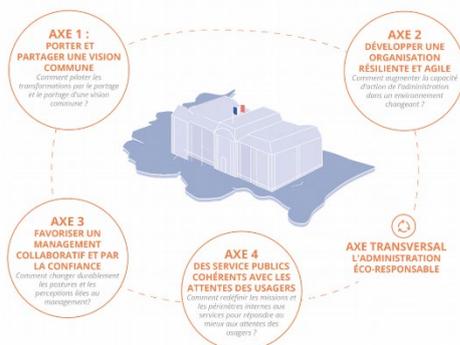
- Acculturer les services à l'intérêt et aux usages de la data, au service des politiques publiques
- Développer de nouveaux outils de datavisualisation

Le lab'EST en Grand Est

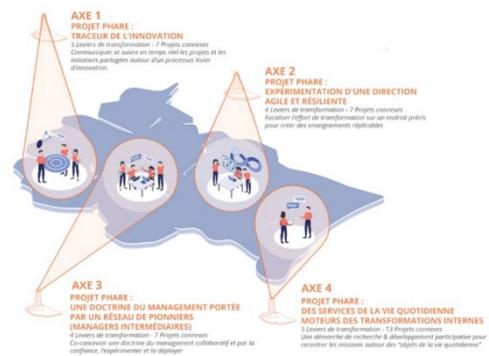
Lab nouvellement créé, le Lab'EST concrétise le partenariat pour l'innovation en Grand Est inscrit au Contrat de plan État-région de 2021-2027. C'est un laboratoire partagé et co-porté par le conseil régional et par la préfecture de région Grand Est et qui s'inscrit dans un écosystème d'autres laboratoires d'innovations du Grand Est comme les laboratoires des métropoles, le laboratoire de Pôle emploi Grand Est, le laboratoire des hôpitaux universitaires de Strasbourg, la chaire d'innovation publique de l'ENA-INSP.

Le Lab'EST accompagne notamment la démarche « Imaginons ensemble l'avenir des services de l'État du Grand Est ». L'objectif est de développer une organisation des services plus résiliente et plus agile tout en proposant des services publics plus en adéquation avec les attentes des usagers. Le Lab'EST est également chargé de la mise en œuvre du projet Data Grand Est afin d'ouvrir les données des acteurs publics territoriaux et progressivement celle des acteurs privés, et faciliter l'accès à la donnée à tout citoyen. L'enjeu : la mise en place d'une gouvernance stratégique des politiques publiques par la donnée.

LES 5 AXES DE LA FEUILLE DE ROUTE



LES 4 PROJETS PHARES DE LA FEUILLE DE ROUTE



PROCHAINES ETAPES

Affirmer la vocation interministérielle des laboratoires d'innovation territoriale.

Accélérer l'internalisation des compétences (facilitation, design, participation citoyenne, sciences comportementales, etc.) pour disposer de ressources mutualisées

Dépasser la logique des appels à projets et pérenniser leurs budgets en cohérence pour répondre à l'augmentation des sollicitations actuelles et à venir en matière de co-construction des politiques publiques avec l'ensemble des parties prenantes.

Transformer les administrations centrales

Objectifs

- **Recentrer les directions d'administration centrale sur leurs missions** de mise en œuvre des priorités gouvernementales et ministérielles et d'appui aux services déconcentrés
- Donner aux directeurs d'administration centrale **plus de liberté pour s'organiser** et promouvoir des **organisations plus agiles** et moins hiérarchiques
- Améliorer le fonctionnement du travail interministériel par **une prise de décision plus efficace**.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 2^e CITP (octobre 2018) : engager une transformation en profondeur des administrations centrales.

Afin d'accélérer la mise en œuvre opérationnelle des décisions gouvernementales, les administrations doivent pouvoir s'adapter plus facilement et rapidement aux politiques publiques prioritaires. Cela passe par :

- une liberté accrue donnée aux directeurs pour fixer leur organigramme
- la réduction des échelons hiérarchiques et l'allègement général des structures
- la constitution facilitée d'équipes-projets
- la diminution du poids des activités récurrentes (réduction de la production normative, rationalisation des modalités d'exercice de la tutelle, etc.).

BILAN À DATE

Travail interministériel

La circulaire du Premier ministre du 5 juin 2019 prévoit qu'afin d'assurer la fluidité et la rapidité du travail interministériel, les **directeurs d'administration centrale sont davantage responsabilisés** et travaillent en étroite collaboration avec les cabinets ministériels. Ils doivent conduire un **travail de coopération entre services** et traiter les points de blocage ou de désaccord à leur niveau, par un dialogue direct avec leurs collègues des autres directions ou ministères concernés. Leur investissement personnel dans les échanges interministériels et dans la recherche de solutions permettant de surmonter les désaccords est un critère majeur de l'évaluation de leur performance.

L'**arbitrage du Premier ministre** ne doit être recherché qu'après des échanges approfondis entre les services compétents dans un esprit de coopération. Les demandes de réunion interministérielle doivent justifier de l'existence de ce travail préalable.



Par ailleurs, l'efficacité des réunions interministérielles (RIM) a été améliorée grâce à la dématérialisation :

- 15 % des RIM sont tenues sous la forme de concertations interministérielles dématérialisées qui permettent aux parties de valider formellement les résultats d'un travail amont
- 30 % des réunions interministérielles se tiennent à distance, en visio-conférence ou par téléphone – hors période de crise sanitaire où cette règle s'applique à toutes les réunions.

Organisation des administrations centrales

2 500

Entités administratives

(bureaux, pôles, départements, cellules, délégations, missions, etc.) **ne sont plus mentionnées dans les textes d'organisation**

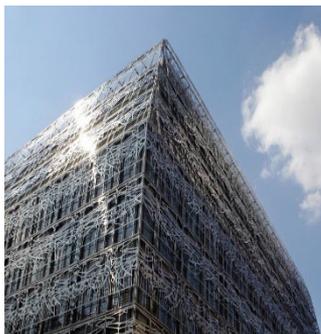
Afin de donner aux managers publics et à leurs équipes la possibilité de modifier les organisations en fonction des projets à conduire et de donner plus de souplesse aux responsables des administrations centrales dans la réorganisation de leurs directions :

- **le contrôle préalable des réorganisations des administrations centrales**, par les services du Premier ministre et du ministre chargé des Comptes publics, **est supprimé** ; le ministre chargé de la Transformation publique est toujours au contresoin, ce qui nécessite une approche amont en « mode conseil »
- **les entités en dessous du niveau des sous-directions (soit plus de 2 500 entités) ne font plus l'objet de textes réglementaires** ; en contrepartie, les organigrammes, approuvés par le ministre sous l'autorité duquel est placé le service, sont publiés sur le site Internet de l'administration concernée
- **les conditions de nomination aux emplois de chef de service, de sous-directeur, d'expert de haut niveau et de directeur de projet sont transformées et simplifiées par le décret n° 2021-1393 du 27 octobre 2021 modifiant certaines dispositions relatives aux emplois de direction de l'État** : enveloppe fixant, dans un texte interministériel unique, un plafond ministériel commun à ces catégories d'emplois ; répartition de ces emplois par direction d'administration centrale d'un ministère sous la seule responsabilité du ministre compétent ; absence de contrôle préalable avant la publication de chaque avis de vacance ; suppression de l'avis préalable du ministre chargé de la Fonction publique sur les nominations dans ces emplois
- afin de permettre aux directions d'administration centrales d'acquérir les compétences nécessaires à leurs projets, en application de la loi de transformation de la fonction publique, près de **3 000 emplois de direction sont ouverts aux contractuels** depuis 1^{er} janvier 2020.

Aucune nouvelle entité administrative ne peut être créée sans suppression, transformation ou fusion d'une structure administrative équivalente, sous le contrôle du secrétariat général du Gouvernement.

Plusieurs administrations sont engagées dans une **transformation profonde de leur organisation et de leurs modes de fonctionnement** (recentrage sur les missions stratégiques et le pilotage des réformes, réduction des niveaux hiérarchiques), comme par exemple la direction générale des entreprises, la DGALN, la DGITM ou encore le secrétariat général des ministères économiques et financiers.

La crise sanitaire a en outre affecté le travail des administrations centrales qui se sont adaptées (recours au télétravail, développement de nouveaux outils).



© Jacques Demarthon/AFP

Réorganisation de l'administration centrale du ministère de la Culture

Le décret n° 2020-1831 du 31 décembre 2020 modifie l'organisation de l'administration centrale du ministère de la Culture. Il crée, par redéploiement de services, la nouvelle délégation générale à la transmission, aux territoires et à la démocratie culturelle dont la mission est d'assurer la participation et l'accès de tous les habitants à la vie culturelle dans le respect des droits culturels. Alors que les directions du ministère de la Culture sont organisées par domaine (patrimoine et architecture, création artistique, médias et industries culturelles, langue française et langues de France), cette nouvelle délégation définit ses missions en partant des habitants et des territoires. Par ailleurs, les fonctions numérique, communication, relations internationales, étude et documentation ont été mutualisées au sein du secrétariat général. Les directions se sont aussi réorganisées pour se doter de nouvelles entités afin d'accompagner les évolutions du secteur (politique de l'emploi et mise en œuvre du plan artistes-auteurs, régulation des plates-formes numériques, développement de la recherche en matière de patrimoine et d'architecture, etc.).

PROCHAINES ÉTAPES

Dans le cadre de la mise en œuvre de la réforme de la haute fonction publique, notamment de l'ordonnance du n° 2021-702 du 2 juin 2021 portant réforme de l'encadrement supérieur de la fonction publique de l'État (cf. fiche dédiée), **de nombreux emplois d'encadrement supérieur vont devenir plus accessibles et ouverts aux agents, fonctionnaires et contractuels à partir du 1^{er} janvier 2023**, conformément au mouvement général impulsé par la loi de transformation de la fonction publique (cf. fiche dédiée), permettant ainsi aux directrices et directeurs d'administration centrale de disposer d'une plus grande marge de manœuvre dans leur recrutement.

ACTION N° 4-13

PILOTE : DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

Relocaliser les services d'administration centrale dans les territoires

Objectif

Rapprocher les administrations des citoyens et des territoires en renforçant la présence des services des administrations centrales dans les territoires.

57

opérations de relocalisations de services décidées

Plus de

7 500

agents concernés

3 900

emplois délocalisés d'ici fin 2022

ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris lors des 3^e, 4^e et 6^e CITP (juin 2019, novembre 2019 et juillet 2021): délocaliser des services, agences, opérateurs ou directions pour :

- répondre au besoin de proximité
- rééquilibrer les forces économiques et institutionnelles de la région parisienne vers les territoires.

Les postes transférés figurant dans l'état d'avancement des relocalisations de services en région ci-après sont soit déjà réalisés, soit le seront d'ici la fin de l'année 2022 à l'issue des plans ministériels de mutation des agents.

BILAN À DATE

Services ou entités transférés	Villes des transferts	Postes		Horizon du redéploiement	État d'avancement
		transférés	créés en sus		
Ministère de la Justice					
Agence nationale du travail d'intérêt général et de l'insertion professionnelle des personnes placées sous main de justice	Paris → Tulle	211	12	Déjà mis en œuvre	223 postes transférés et créés
Service du numérique	Paris → Amiens	5	27	2019-2022	32 postes transférés
Service du numérique	Paris → Nantes	22	50	2019-2022	72 postes transférés
Service du numérique : création de 10 antennes (plus 7 outre-mer) et renforcement de 11 antennes existantes	Calais, Douai Lorient, Troyes, Saint-Etienne, Strasbourg, La Rochelle, Marseille, Nice Perpignan Outremer : Fort de France, Pointe à Pitre, Cayenne, La Réunion, Mayotte, Papeete, Nouméa)		69	2019-2022	69 postes transférés
Sous-total		238	158		396 postes transférés soit 100 %
Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères					
Mission de l'exploitation des systèmes et de la satisfaction des utilisateurs (SI) + Mission infrastructures, déploiement et acquisitions (SI)	Paris → Nantes	30		Avant janvier 2022	30 postes transférés
Bureau des voyages et missions	Paris → Nantes	25	19	Horizon 2026	
Centre d'expertise ressources titres	Réseau à l'étranger → Nantes	17	15	2019-2022	32 postes transférés
Centralisation de la transcription d'actes d'état civil des postes suivants : Zurich, Genève, Luxembourg, Monaco → Nantes	Zurich, Genève, Luxembourg, Monaco → Nantes	5	5	Fin 2019	10 postes transférés
Transcription d'actes d'état civil de l'ensemble des postes européens	Tous les postes européens → Nantes	15		D'ici 2027 : transfert par vagues successives pour des raisons juridiques, logistiques, et de GRH	
Sous-total		92	39		72 postes transférés soit 55 %

Services ou entités transférés	Villes des transferts	Postes		Horizon du redéploiement	État d'avancement
		transférés	créés en sus		
Ministère des Armées					
Secrétariat général pour l'administration	Paris → Tours	55		Les prochaines délocalisations se feront à l'été 2022 pour 13 agents du SRHC	15 postes transférés
État-major des armées	Paris → Tours	275		2019 à 2025	72 postes transférés
État-major des armées	Paris → Rennes–Bruz	120		2019-2022	120 postes transférés
État-major des armées	Paris → Orléans	120		2019-2022	74 postes transférés
État-major des armées	Paris → Bordeaux Mérignac	15		2019-2022	214 postes transférés
État-major des armées	Paris → Autres	200		2019 à 2025 dont 125 avant 2022	
Direction générale de l'Armement	Paris → Bruz, Toulouse, Toulon	120		2019 à 2025 dont 60 avant 2022	77 postes transférés
Com ALAT	Vélizy->Metz	300		2024	
CETID	Versailles->Angers	100		2024-2026	
Sous-total		1305			572 postes transférés soit 44 %
Ministère des Solidarités et de la Santé					
Agence technique de l'information sur l'hospitalisation	Paris → Lyon	25		2023 ou 2024	
Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale	Paris → Montreuil	87		juin 2022 au plus tard	87 postes transférés
Centre de ressources nationales pour l'appui aux ARS ultramarines	Paris → Bordeaux	1	5	Janvier 2020	6 postes transférés
Siège de l'Institut de formation 4.10 de l'UCANSS	Paris → Saint-Etienne	68		Entre 2022 et 2026	
Agence nationale du développement professionnel continu (ANDPC)	Kremlin-Bicêtre → À confirmer	74		2023 (à confirmer)	
Sous-total		255	5		93 postes transférés soit 36 %

Services ou entités transférés	Villes des transferts	Postes		Horizon du redéploiement	État d'avancement
		transférés	créés en sus		
Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse					
Médiature et observatoire national de la sécurité et de l'accessibilité des établissements d'enseignement de Paris	Paris → Vanves	16		1 ^{er} semestre 2020	16 postes transférés
Soutien utilisateur des applications informatiques EPLE	Paris → Guérande	30		2022	10 postes transférés
Sous-total		46			26 postes transférés soit 56,5 %
Ministère de l'Action et des Comptes publics					
Services d'appui à des services supports ou opérationnels (DGFIP)	Île-de-France métropoles régionales → Communes rurales et périurbaines	2 542		2020 à 2025	116 postes transférés
Traitement des renseignements tarifaires contraignants (RTC)	Paris → Metz	23		1 ^{er} janvier 2021	23 postes transférés
Direction générale des douanes et des droits indirects	Paris → Le Havre, Margny-lès-Compiègne	46		2019 et 2021	46 postes transférés
Sous-total		2 611			1233 postes transférés soit 47 %

Services ou entités transférés	Villes des transferts	Postes		Horizon du redéploiement	État d'avancement
		transférés	créés en sus		
Ministère de l'Intérieur					
Centre de service pour le soutien Centre de soutien national	Paris et Lognes → Limoges	19		2022	19 postes transférés
Sous-direction des compétences- Direction des personnels militaires de la GN	Issy-les-Moulineaux → Rochefort	63		2022	39 postes transférés
SCN Assurance automobile	Paris et 7 SGAMI→ Saint-Cyr-sur-Loire	43		2020	43 postes transférés
SG - mission de délivrance sécurisée des titres	Montbéliard	18		T3 2023	
DGGN - Commandement spécialisé pour la sécurité nucléaire (COSSEN)	Vernon	75		2024-2025	
Délégation à la sécurité routière - Bureau national des droits à conduire	Morlaix	50		T3 2025	
DGPN - direction centrale du recrutement et de la formation de la police nationale DCRFPN	Montpellier	227		A compter de l'ouverture de l'académie de police	
DGGN - centre national de formation de police judiciaire (CNFPJ) / CNFPRO	Saint-Etienne	60		T3 2023	
DGPN - Service national d'enquêtes administratives de sécurité (SNEAS)	Angers	190		T3 2022	190 postes transférés
SG - DRH - Sous-direction du recrutement et de la formation	Saumur	17		T3 2023	
DGPN - Inspection générale de la police nationale	Châlons-en-Champagne	120		2024	
SG - service central des armes	Nevers	20		T3 2023	
DGGN - Gendarmerie prévôtale	Pont-Sainte-Maxence	24		T3 2023	
DGPN - Plateformes police judiciaire	Lens	144		2024	
DGSCGC - IGSCGC et Mission "cat nat"	Pau	20		2025	

Services ou entités transférés	Villes des transferts	Postes		Horizon du redéploiement	État d'avancement
		transférés	créés en sus		
SG - 1 bureau de la direction du numérique (DNUM)	Limoges	37		T3 2023	
DGPN- inspection générale de la police nationale	Le Havre	145		2025	
DGGN - office central de lutte contre le travail illégal	Le Mans	50		2025	
SG - DEPAFI centre des prestations financières	Metz	91		2024	
DGSCGC - agence nationale du numérique de la sécurité civile	Saint-Claude	12		T3 2025	
DGGN - office central de lutte contre la délinquance itinérante	Rillieux-la-Pape	78		T4 2025	
DSR - département du contrôle automatisé	Tours	15		2024	
DGGN - antenne de l'IGGN	Cahors	32		2025	
Sous-total		1 550			291 postes transférés soit 19 %

Services ou entités transférés	Villes des transferts	Postes		Horizon du redéploiement	État d'avancement
		transférés	créés en sus		
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation					
IFREMER	Issy-les-Moulineaux → Plouzané	58		2019	58 postes transférés
INED (Campus Condorcet phase 1)	Paris → Aubervilliers	259		2019/2020	259 postes transférés
Opération Condorcet phase 1 École des hautes études en sciences sociales (EHESS)/École pratique des hautes études / Universités Paris 1 et Paris 3 / CNRS / École nationale des Chartes	Paris → Aubervilliers	694		2019/2020	694 postes transférés
Sous-total		1 011			1 011 postes transférés soit 100 %
Ministère de la Cohésion des territoires					
ANRU	Paris → Pantin	131		2022	131 postes transférés
Sous-total		131			131 postes transférés soit 100 %
Ministère de la Culture					
Déconcentration administration centrale - DRAC	Paris → DRAC Lyon, Dijon, Rennes, Orléans, Strasbourg, Lille, Paris, Dzaoudzi, Rouen, Bordeaux, Toulouse, Nantes, Marseille	30		2020	30 postes transférés
Sous-total		30			30 postes transférés soit 100 %
Ministère des Sports					
Agence nationale du sport	Paris → Arcueil	52		2020	52 postes transférés
Sous-total		52			52 postes transférés soit 100 %
Total		7 321	202		3 907 postes transférés soit 52 %



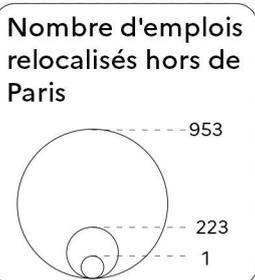
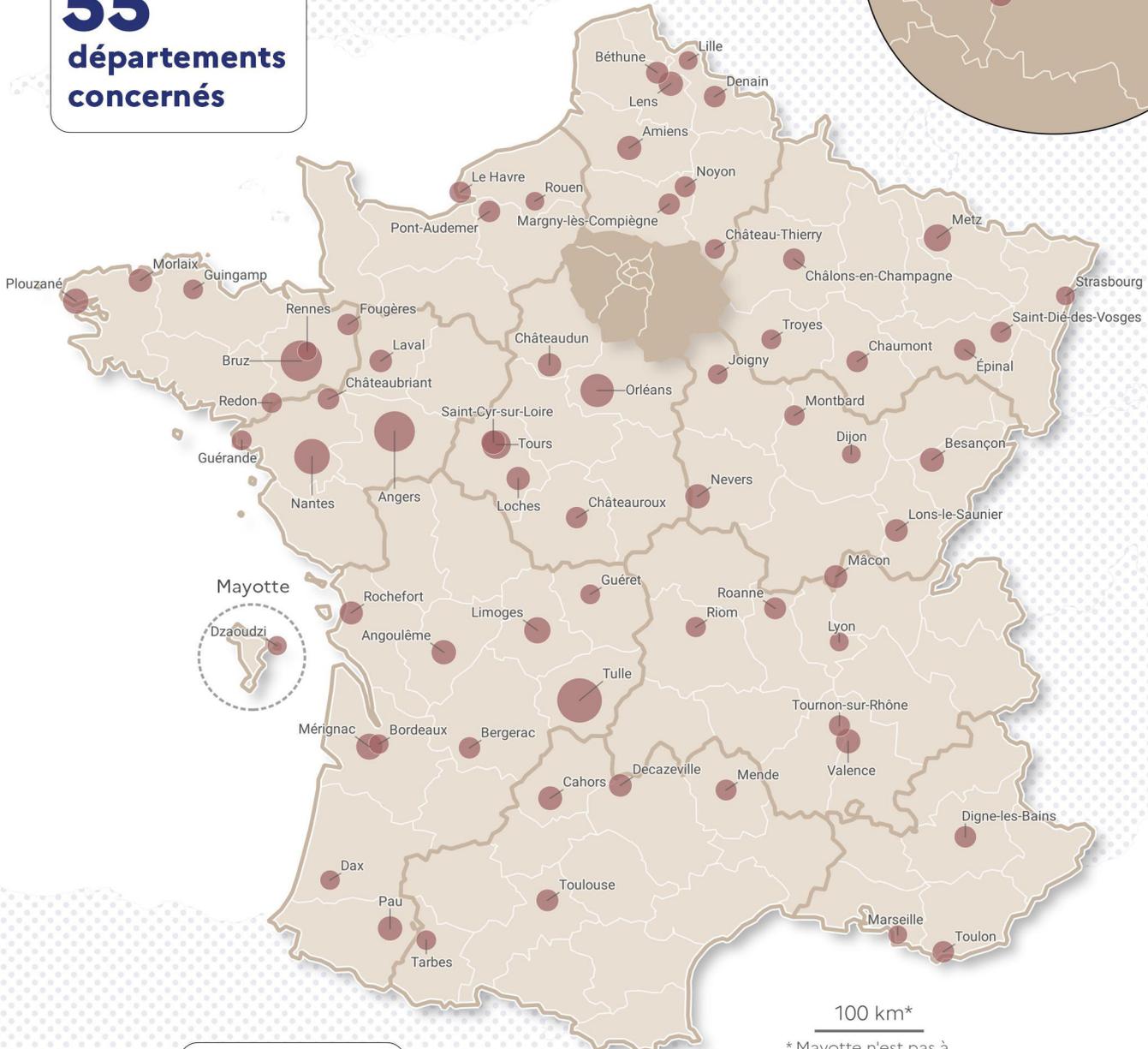
GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Relocalisations des services ministériels

Effectives ou réalisées d'ici fin 2022

55
départements
concernés



3907 emplois délocalisés en 2022

100 km*
* Mayotte n'est pas à l'échelle



GOUVERNEMENT

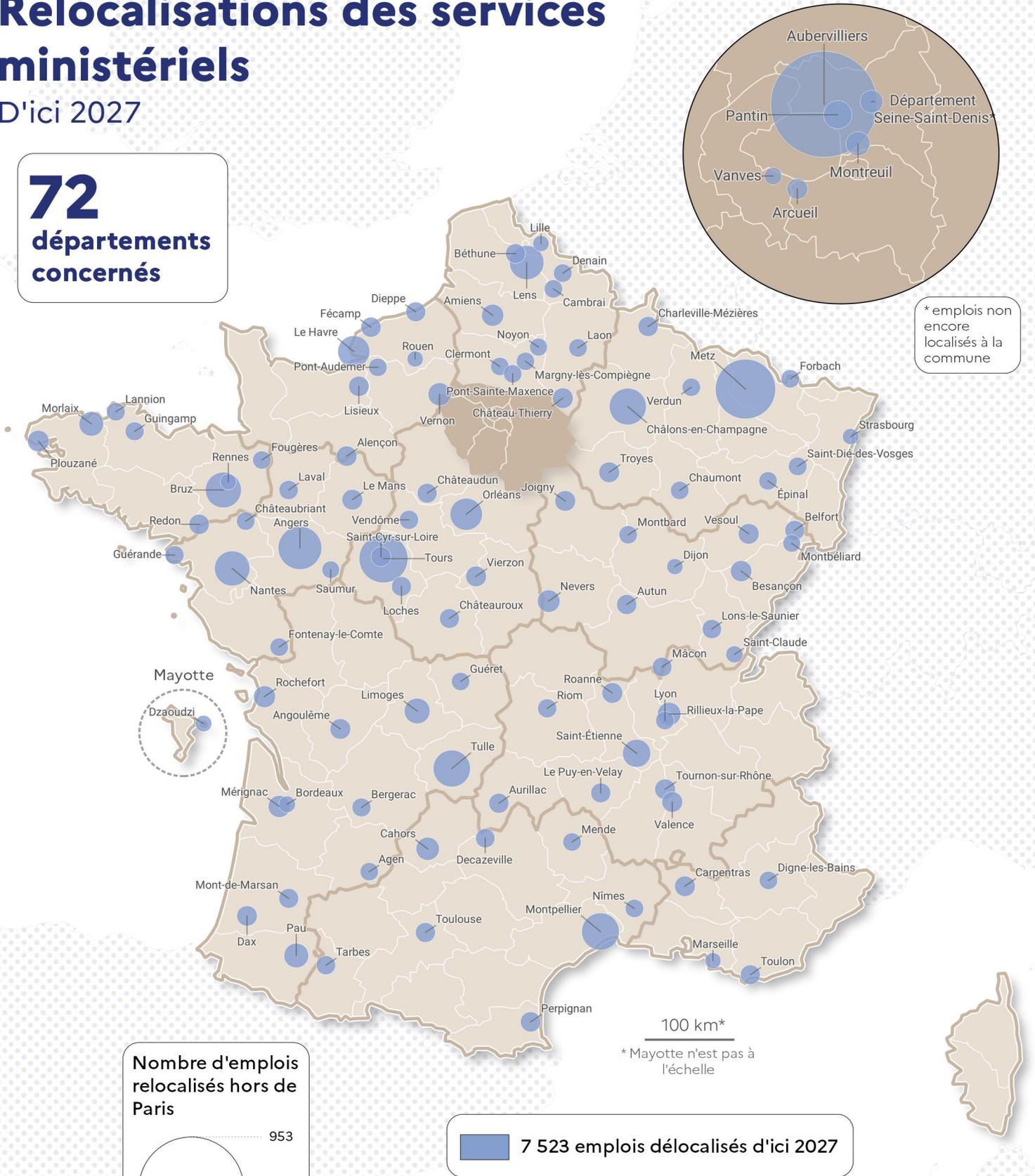
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Relocalisations des services ministériels

D'ici 2027

72

départements concernés



La direction générale des finances publiques (DGFiP) contribuera ainsi à hauteur de 2 500 emplois délocalisés.

La DGFiP a engagé une démarche visant à opérer un rééquilibrage géographique de la présence des services des finances publiques sur le territoire en relocalisant des emplois des métropoles vers des communes de taille moyenne ou plus petite, dans les territoires périphériques.

La DGFiP a lancé une démarche permettant de :

- déterminer les métiers susceptibles d'être concernés en assurant l'implantation pérenne des services, l'efficacité et la modernisation de l'exercice des missions, dans le respect des engagements pris auprès des agents
- sélectionner les communes dans lesquelles seront relocalisés ces services.

Un appel à candidature a été lancé le 17 octobre 2019 et largement diffusé auprès des collectivités : 408 collectivités présentes dans 84 départements ont présenté un dossier de candidature, ce qui témoigne de l'intérêt pour cette démarche pour les élus locaux comme les parlementaires qui ont très largement soutenu les projets.

L'examen des dossiers a été confié à un comité interministériel composé de personnalités externes au ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance (préfets, Agence nationale de la cohésion des territoires), de représentants de l'administration (DGFiP, DGAFP, CGEFI), auquel ont été associées les organisations syndicales de la DGFiP.

Ce comité s'est réuni à deux reprises sous la présidence des ministres des Finances et des Comptes publics pour sélectionner 66 communes destinées à accueillir les services des finances publiques : une première liste de 50 communes a été retenue le 29 janvier 2020 et une seconde liste de 16 communes complémentaires le 16 décembre 2020.

Ces communes ont été retenues à partir d'un classement fondé sur des critères objectifs : situation sociale et économique du territoire, en cohérence avec les politiques publiques de revitalisation des territoires et cœur de villes, attractivité, qualité des solutions immobilières proposées et conditions d'accueil des agents. Les DDFiP et les préfets des départements concernés ont également été associés à l'instruction des candidatures.

L'objectif de relocalisation de 2 542 emplois des finances publiques sera atteint de manière progressive en quelques années, les nouveaux services seront constitués en suivant le rythme des départs "naturels" des agents (départs à la retraite, mutation ou promotion) dans les services concernés des métropoles et sur la base du volontariat.

La relocalisation dans les communes d'accueil est échelonnée de 2021 à 2026 :

- en 2021 : 491 agents
- en 2022 : 670 agents, soit près de 46 % en deux ans
- en 2023 : 618 agents
- en 2024 : 438 agents
- en 2025 : 75 agents
- en 2026 : 250 agents

La relocalisation de services de la DGFiP s'appuiera sur le développement de nouvelles formes d'organisations reposant sur le travail à distance et la mutualisation, garantes de l'efficacité et de la pertinence de l'exercice des missions, et concernera plusieurs types de métiers et de services d'arrière-guichet ou d'appui.



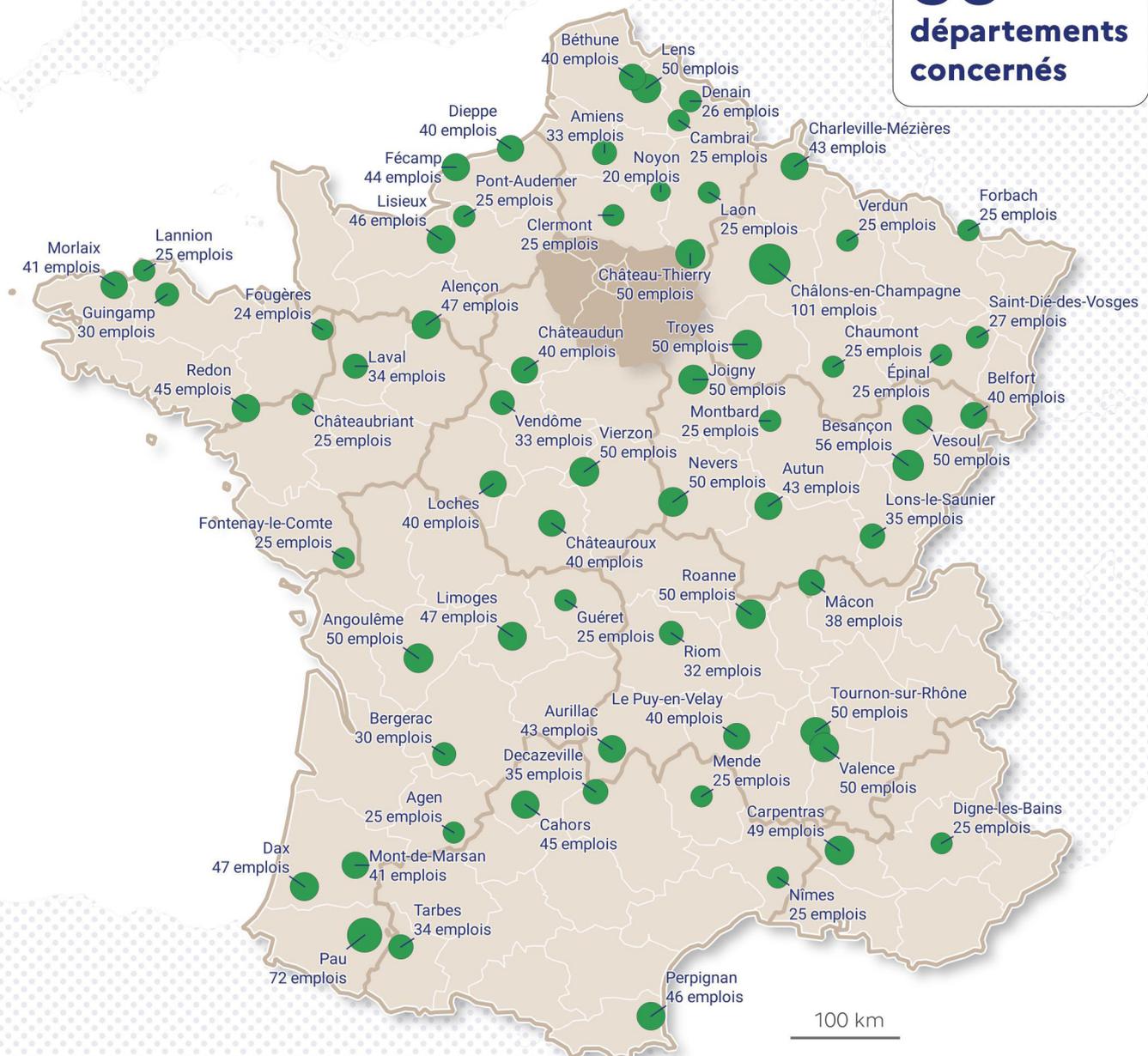
GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Relocalisation des services de la direction générale des finances publiques

Sur la période 2021 - 2024

56
départements
concernés



Nombre d'emplois relocalisés hors de Paris

- 101
- 50
- 20

2542 emplois relocalisés de la direction générale des finances publiques du ministère chargé des comptes publics en France métropolitaine



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Vague 2 des relocalisations de certains services de l'administration centrale du ministère de l'Intérieur hors d'Île-de-France au bénéfice des territoires ruraux et des villes moyennes

Le ministère de l'Intérieur a décidé d'amplifier la démarche de relocalisation initiée au 4^e CITP en repositionnant d'ici 2024 1500 agents hors de l'Île-de-France et des grandes capitales régionales.

Cette ambition poursuit plusieurs objectifs :

- améliorer la qualité de vie au travail des agents en répondant aux aspirations d'une implantation hors Île-de-France et grandes métropoles
- renforcer l'ancrage territorial du ministère de l'Intérieur et la présence des services publics au plus près des usagers
- faire jouer les synergies avec le réseau territorial du ministère (préfectures, sous-préfectures, services de police et unités de gendarmerie) et réduire l'empreinte immobilière du ministère en Île-de-France et les grandes métropoles régionales.

Démarche pluriannuelle, la relocalisation de 1 500 emplois (soit 10 % des postes du ministère affectés dans les implantations franciliennes centrales du ministère de l'Intérieur) est coordonnée par une direction de programme dédiée mise en place en septembre 2021 au sein du ministère. Elle associe l'ensemble des directions du ministère ainsi que certains opérateurs, et a été présentée aux instances de dialogue social au second semestre 2021. Un appel à candidature lancé auprès des collectivités territoriales a permis, début novembre 2021, à 236 communes de faire remonter 500 propositions de sites d'implantation pour accueillir les nouveaux services relocalisés.

Une première vague de communes bénéficiaires d'un service du ministère de l'Intérieur a été annoncée le 16 mars 2022 après une phase d'analyse et de discussion avec les directions concernées, les préfectures, les partenaires sociaux et les communes.

Les relocalisations s'échelonneront jusqu'en 2024.



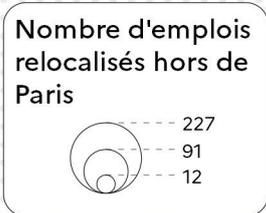
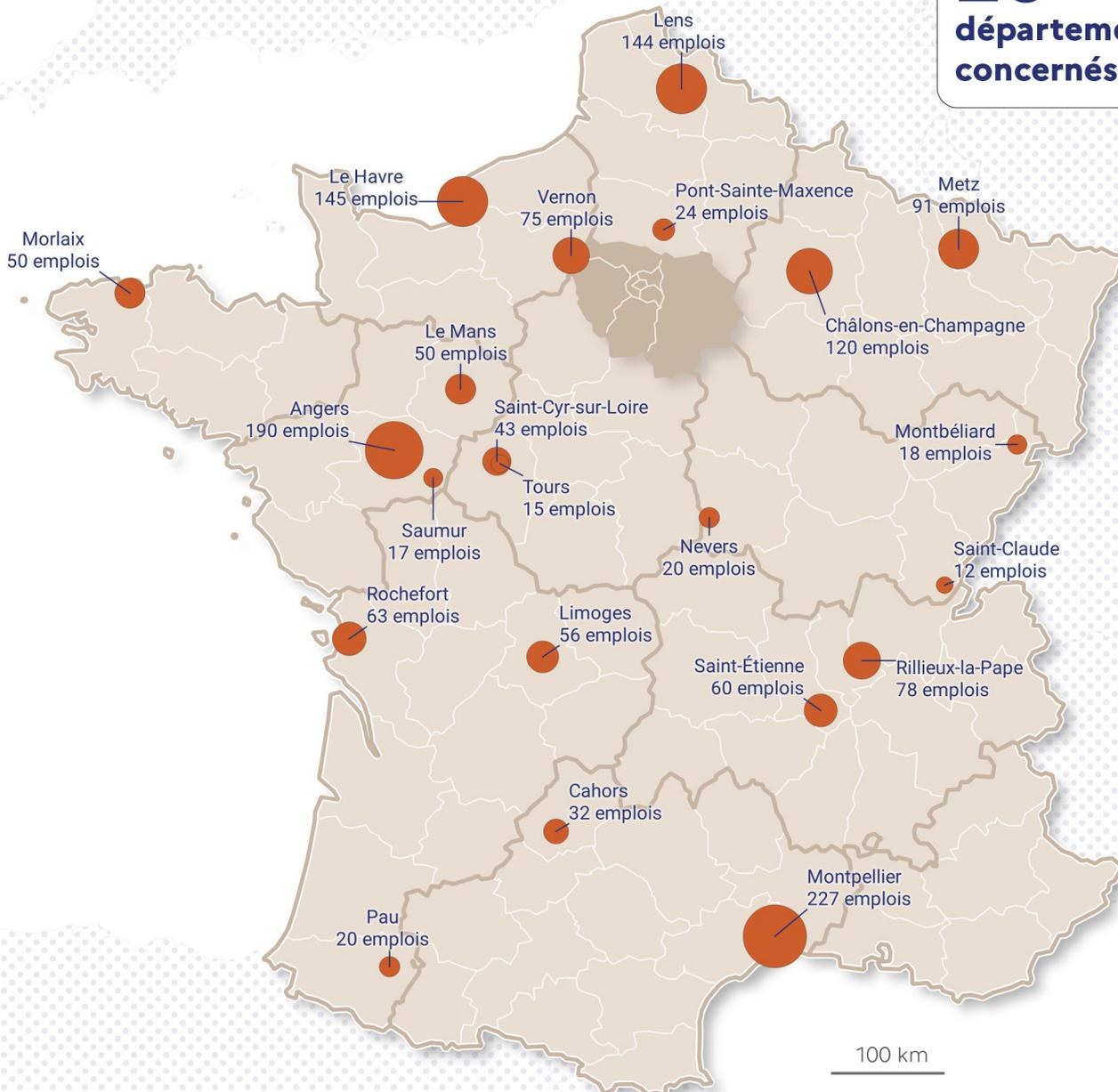
GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Relocalisations de services du ministère de l'Intérieur

Sur la période 2020 -2025

20
départements
concernés



1 550 emplois relocalisés du ministère de l'Intérieur en France métropolitaine

Réduire le nombre d'instances et commissions des administrations centrales

Objectif

Simplifier le paysage administratif en réduisant le nombre d'instances et de commissions rattachées aux administrations centrales.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 3^e CITP (juin 2019) : simplifier le paysage administratif en réduisant le nombre d'instances et de commissions rattachées aux administrations centrales :

- la circulaire du 5 juin 2019 relative à la transformation des administrations centrales et aux nouvelles méthodes de travail vise à rationaliser le nombre de commissions et d'organismes consultatifs
- le 3 septembre 2019, le Gouvernement s'est engagé à supprimer 91 commissions consultatives.

BILAN À DATE

104 commissions
supprimées depuis juin 2019

5 commissions en cours de suppression

104 commissions figurant au jaune budgétaire annexé à la loi de finances ont été supprimées depuis juin 2019.

9 commissions, dont la suppression avait été prévue le 3 septembre 2019, ont été maintenues à la suite :

- du débat parlementaire dans le cadre du vote de la loi d'accélération et de simplification de l'action publique du 7 décembre 2020 :
 - commission consultative de suivi des conséquences des essais nucléaires
 - commission nationale d'évaluation du financement des charges de démantèlement des installations nucléaires de base et de gestion combustibles usés et des déchets radioactifs
 - Haut Conseil du dialogue social
- d'un arbitrage interministériel :
 - commission supérieure du numérique et des postes
 - comité d'expertise pour les recherches, les études et les évaluations dans le domaine de la santé
 - commission consultative de prévention des violences lors des manifestations sportives
 - Haut conseil des biotechnologies
 - commission chargée d'émettre un avis sur les diplômes étrangers de psychologue aux agences régionales de santé
 - commission chargée d'agréeer les personnes habilitées à effectuer des missions d'identification par empreintes génétiques dans le cadre de procédures judiciaires.

PROCHAINES ETAPES

Poursuite de la rationalisation du nombre de commissions :

- **2 suppressions sont actées :**
 - commission nationale de l'aménagement, de l'urbanisme et du foncier
 - conférence de la ruralité
- **3 suppressions sont en cours :**
 - commission nationale des services
 - commission chargée de la normalisation du braille français
 - commission nationale des titres-restaurant.

LIBÉRER LES ÉNERGIES PUBLIQUES

05 RESPONSABILISER ET FAIRE CONFIANCE AUX AGENTS

Libérer l'énergie publique, c'est s'appuyer sur l'engagement des agents publics, leurs valeurs profondes. Pendant la crise, les agents ont à nouveau témoigné de leur sens de l'État et du service public. Les Français ont reconnu et salué cet engagement.

Une action publique plus proche, plus simple, plus efficace repose avant tout sur la confiance. Confiance dans le jugement des agents publics au contact avec les usagers et des acteurs chargés de la mise en œuvre des politiques publiques dans les territoires, confiance dans leur capacité à prendre la bonne décision.

Le Gouvernement entend améliorer la cohérence entre les attentes des usagers et le fonctionnement interne de l'administration : le développement de la confiance envers les usagers passe par la confiance envers les agents publics ; la simplification et la numérisation doivent bénéficier autant aux usagers qu'aux agents.

Les leviers managériaux et RH doivent ainsi être davantage mobilisés pour soutenir la transformation publique, notamment la formation et la rénovation du dialogue social.

Le développement du télétravail est l'occasion de repenser l'organisation du travail dans le sens de la confiance réciproque entre agents et managers publics et la responsabilisation de chacun.

Un investissement inédit est réalisé grâce à France Relance pour accélérer l'équipement numérique des agents publics et améliorer leurs conditions de travail.

Pour redonner plus d'espace à l'initiative, l'agilité et la prise de risques, les procédures internes doivent être simplifiées, les circuits de décision raccourcis. Des travaux seront lancés pour accélérer la simplification administrative interne, comme le projet « zéro papier ».

La réforme de la gestion budgétaire et comptable se poursuit avec l'allègement des contrôles *a priori* en contrepartie de la responsabilisation des acteurs et du déploiement d'un système de contrôle interne plus robuste et centré sur les risques.

Transformer la fonction publique

Objectif

La loi du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique vise à refondre le contrat social avec les agents publics grâce à :

- de nouveaux outils pour les employeurs facilitant la gestion des ressources humaines de proximité et leur donnant davantage de souplesse
- de nouveaux droits pour les agents dans un nouveau cadre de gestion.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 1^{er} CITP (octobre 2018) : lancer une concertation relative au nouveau contrat social avec les agents publics centrée sur 4 thèmes :

- un dialogue social plus fluide et recentré sur les enjeux les plus importants
- une rémunération plus individualisée
- un accompagnement renforcé en matière d'évolution de carrière
- un élargissement du recours au contrat pour donner davantage de souplesse dans les recrutements.

Engagement pris lors du 3^e CITP (juin 2019) : développer de nouveaux instruments permettant d'attirer et de fidéliser les agents dans les territoires réputés moins attractifs.

BILAN À DATE

Adoption de la loi de transformation de la fonction publique le 6 août 2019 et publication de 43 décrets d'application.

80 % des dispositions de la loi du 6 août 2019 déjà applicables

43 décrets d'application publiés

FOCUS SUR L'ADOPTION DE LA PARTIE LEGISLATIVE DU CODE GENERAL DE LA FONCTION PUBLIQUE :

Ordonnance du 24 novembre 2021 portant partie législative du code général de la fonction publique

L'adoption du code général de la fonction publique permet de rendre plus lisible et accessible un statut modernisé pour satisfaire tant les attentes des agents publics que celles des encadrants ou des services des ressources humaines mais aussi, plus largement, des citoyens.

Ce code général réunit dans un seul et même corpus juridique des dispositions complexes et éparées, issues en particulier des dispositions des quatre lois dites statutaires (la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires, la loi du 11 janvier 1984, la loi du 26 janvier 1984 et la loi du 9 janvier 1986). Il rassemble également de nombreuses dispositions concernant la fonction publique réparties au sein d'autres lois, tout en modernisant et harmonisant leur rédaction selon un plan thématique, organisé selon une logique de ressources humaines, et non plus organisé par fonction publique comme le sont les titres actuels du statut général et les projets de codification antérieurs.

Refondation du contrat social avec les agents publics autour de 5 piliers :

- **promouvoir un dialogue social plus stratégique** (cf. fiche dédiée)
- **renforcer l'ouverture de la fonction publique sur la société française**
 - élargir les modalités de recrutement
 - renforcer la diversité des profils
 - attirer plus de jeunes
 - fidéliser pour ancrer les compétences dans les territoires
- **accompagner les parcours de carrière et faciliter les transitions professionnelles**
 - fluidifier les mobilités en interministériel et entre les trois versants de la fonction publique ou vers le secteur privé
 - accompagner les parcours en dehors de la fonction publique
 - création du dispositif de rupture conventionnelle
- **rendre effective l'égalité des chances**
 - promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes par des dispositifs de nomination équilibrée
 - offrir de nouveaux outils pour l'accompagnement des parcours professionnels des agents en situation de handicap
- **assurer la transparence et l'équité du cadre de gestion des agents publics**
 - améliorer l'exemplarité de la fonction publique dans un cadre déontologique renforcé
 - renforcer la protection sociale et les conditions de travail dans un contexte de développement du télétravail.



Développement de nouveaux instruments permettant d'attirer et de fidéliser les agents dans les territoires réputés moins attractifs :

- un chantier engagé par la DGAFP pour :
 - objectiver le déficit d'attractivité de certains territoires
 - mettre en place une boîte à outils en fonction des spécificités et enjeux RH des territoires
 - expérimenter les mesures dans certains territoires

Mise en place du chantier relatif à l'attractivité des métiers et concours de la fonction publique à l'été 2019 :

- le plan Talents du service public, lancé par le président de la République en février 2021, vise à permettre à des jeunes talents méritants, sous condition de ressources, d'avoir toutes leurs chances d'intégrer la fonction publique et la haute fonction publique. Ce dispositif se traduit par la mise en place des Prépas Talents, avec près de 1 700 places offertes dès 2021 sur tout le territoire, mais aussi par l'ouverture des concours Talents, nouvelle voie d'accès à cinq écoles de service public A+, comme l'INSP, ou encore l'INET, avec un nombre de places dédiées à ce concours compris entre 10 et 15 % des places offertes aux concours externes, ou encore le renforcement du tutorat pour accompagner les préparateurs, et le développement de cordées du service public en amont des concours de la fonction publique
- rénovation de la communication sur la fonction publique avec le nouveau site Place de l'apprentissage et des stages (PASS II) lancé en janvier 2021 et la diffusion simultanée des offres de stages et d'apprentissage, en articulation avec le site « 1 jeune 1 solution » et le Portail de l'Alternance
- renforcement de la logique partenariale visant à élargir et diversifier les viviers de recrutement dans la fonction publique (partenariat avec Pôle emploi en vue de promouvoir les métiers, concours et emplois de la fonction publique)
- accompagnement et suivi du déploiement du dispositif concours national à affectation locale.



Lancement de la réforme de la haute fonction publique (cf. fiche dédiée).

PROCHAINES ÉTAPES

Accompagner les ministères dans la transformation des pratiques RH en cohérence avec les ambitions de la loi relative à la transformation de la fonction publique.

Finaliser la publication des derniers textes d'application :

- décret portant sur les modalités de mise en œuvre d'un entretien de carrière pour les agents publics civils et les magistrats exposés à un risque d'usure professionnelle.

Poursuivre la réforme de la haute fonction publique (cf. fiche dédiée).

Améliorer les recrutements et favoriser l'égalité des chances

Objectif : développer l'ouverture de la fonction publique sur l'ensemble de la société française

	Elaboration du cadre juridique	Accompagnement
Élargir le recours aux contractuels	<p>Définition de la procédure de recrutement des contractuels dans les emplois permanents (Décret n° 2019-1414 du 19 décembre 2019)</p> <p>Création du contrat de projet, nouveau contrat pour mener à bien un projet pour une durée maximale de six ans (Décret n° 2020-172 du 27 février 2020)</p> <p>Institution d'une prime pour les contrats d'une durée inférieure ou égale à un an (Décret n°2020-1296 du 23 octobre 2020)</p> <p>Ouverture des emplois de directions aux agents contractuels (Décret n°2019-1594 du 31 décembre 2019 relatif aux emplois de direction de l'État)</p>	<p>Accompagner l'appropriation des nouveaux dispositifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • guide de présentation de la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique et de son calendrier de mise en œuvre publié en septembre 2019 : présentation pédagogique des nouvelles possibilités de recrutement des contractuels et du contrat de projet • travaux en interministériel sur le recrutement de contractuels au sein des ministères <p>Diversifier le recrutement de l'encadrement supérieur</p> <ul style="list-style-type: none"> • diffusion d'un guide sur le recrutement des emplois de direction
Favoriser l'égalité des chances	<p>Création d'un parcours de réussite à l'attention des jeunes talents :</p> <ul style="list-style-type: none"> • création, à la rentrée 2021, de 1 700 places dans les prépas Talents • doublement du montant de l'allocation diversité • ouverture des concours Talents, nouvelle voie d'accès à cinq concours de la fonction publique avec un nombre de places dédiées entre 10 et 15 % des places offertes aux concours externes • renforcement du tutorat et mise en place des cordées de la réussite. <p>Mise en place des cordées du service public, pour accompagner des collégiens, lycéens et étudiants vers les métiers et concours de la fonction publique (Ordonnance n° 2021-238 du 3 mars 2021 favorisant l'égalité des chances pour l'accès à certaines écoles de service public et décret n° 2021-239 du 3 mars 2021 instituant des modalités d'accès à certaines écoles de service public et relatif aux cycles de formation préparatoires)</p>	
Faciliter la mobilité	<p>Suppression de l'examen des décisions individuelles en matière de mobilité par la commission administrative paritaire (CAP) (Décret n° 2019-1265 du 29 novembre 2019)</p> <p>Portabilité des droits acquis au titre du compte personnel de formation (Décret n° 2019-1392 du 17 décembre 2019 modifiant le décret n° 2017-928 du 6 mai 2017)</p>	<p>Accompagner les travaux des ministères sur la mise en œuvre des lignes directrices de gestion (LDG) mobilité</p> <ul style="list-style-type: none"> • retour d'expérience pour dresser les premiers éléments de bilan et identifier les besoins complémentaires dans la mise en place du dispositif <p>Encourager la mobilité, notamment interministérielle et interversants de la fonction publique</p> <ul style="list-style-type: none"> • développer les interfaces et les systèmes d'information RH et Place de l'emploi public • élargir les viviers de recrutement et renforcer les partenariats avec les acteurs du recrutement • définir un écosystème des outils SI cibles en matière de mobilité, de recrutement et de gestion des compétences

Réformer la haute fonction publique

Objectifs

- **Adapter le fonctionnement de la haute fonction publique aux nouveaux enjeux de l'action publique** et former des cadres capables d'anticiper des défis auxquels l'État devra faire face
- **Renforcer l'ouverture et l'attractivité** de la haute fonction publique.

« Je veux une haute fonction publique, à l'image de la société qui épouse davantage ces pulsations, saisit ces demandes, incarne l'esprit du temps. [...] Je souhaite aujourd'hui que nous puissions aller plus loin en repensant la formation et les parcours de ceux qui, au plus haut niveau, servent l'État. [...] Comme en 1945, nous vivons un moment historique. Il y a 75 ans, notre pays épuisé sortait de deux guerres avec devant lui le défi immense de la reconstruction. L'ENA fut créée. Nous avons structuré notre haute fonction publique. En 2021, notre pays fait face à une pandémie historique, mais à ces grands bouleversements que j'évoquais tout à l'heure. Notre devoir est de savoir y répondre avec le même sens de l'histoire. [...]

« Cette réforme est une chance. [...]. Elle permettra davantage de mobilité entre les ministères, la formation tout au long de la vie, des secondes parties de carrière plus attractives au fond. Ce qui veut dire plus de liberté, plus de responsabilité, des portes ouvertes. »

Emmanuel Macron, président de la République

Intervention à la convention managériale de l'État, le 8 avril 2021

« Nous construisons une étape nouvelle. Elle vise à améliorer votre cadre d'intervention dans la durée, à mieux répondre à vos aspirations professionnelles et à renforcer notre capacité collective à mener des politiques publiques pour, in fine, mieux servir encore nos concitoyens. »

Jean Castex, Premier ministre

Intervention à la convention managériale de l'État le 8 juillet 2021

ENGAGEMENTS PRIS

La réforme de la haute fonction publique passe par

- des **recrutements plus transparents et plus diversifiés**
- un **décloisonnement** des approches, des formations et des parcours
- une **dynamisation des carrières** en renforçant non seulement la place de la formation continue, mais aussi l'évaluation et l'accompagnement des cadres, la valorisation des mobilités ainsi que des expériences opérationnelles.

BILAN À DATE

Elaboration d'un corpus réglementaire fondant la nouvelle architecture de la haute fonction publique :

- **publication de l'ordonnance n° 2021-702 du 2 juin 2021 portant réforme de l'encadrement supérieur de la fonction publique de l'État.** Elle fixe le cadre d'une rénovation en profondeur de la formation, de l'accès aux emplois et des parcours de carrière des hauts fonctionnaires
- **mise en place de nouvelles voies d'accès au Conseil d'État et à la Cour des comptes** (décret n° 2021-1216 du 22 septembre 2021)

- **création de l'Institut national de service public** (décret n° 2021-1556 du 1^{er} décembre 2021 portant création de l'INSP), inauguré le 28 janvier 2022

Inauguration de l'Institut national de service public le 28 janvier 2022 par Jean Castex, Premier ministre et Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques.



- **création du corps des administrateurs de l'État** (décret n° 2021-1550 du 1^{er} décembre 2021 portant statut particulier du corps des administrateurs de l'État) avec la mise en place d'une **nouvelle grille indiciaire des administrateurs de l'État** entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2022 (décret n° 2021-1648 du 13 décembre 2021)
- **création de la Délégation interministérielle à l'encadrement supérieur de l'État** (décret n° 2021-1775 du 24 décembre 2021).

Des recrutements plus ouverts, plus transparents et plus diversifiés :

- dispositif « **Talents du service public** » avec les classes Prépas Talents et un concours dédié « Talents » dans cinq écoles du service public
- ouverture des **emplois fonctionnels** (sous-directeurs, chefs de service) aux agents contractuels (loi du 6 août 2019 sur la transformation de la fonction publique – cf. fiche dédiée)
- recrutement des emplois supérieurs sur la base des compétences et de l'expérience et **non plus sur l'appartenance à un corps** (« fonctionnalisation »)
- diversification des voies d'accès aux **corps juridictionnels** à tous les stades de la carrière.

Une formation décloisonnée tout au long de la vie :

- évolution de la formation initiale pour l'ouvrir davantage sur le **monde académique et l'international**
- promotion d'une **culture commune** par la création d'un **tronc commun certifiant** à 15 écoles de service public et 23 corps
- renforcement de la **formation tout au long de la vie** pour actualiser ses savoirs et ses compétences
- création d'un **programme pour les hauts potentiels** des trois versants de la fonction publique.

Des carrières stimulantes pour tous, sans déterminisme

- promotion d'une identité commune de l'encadrement supérieur avec la création d'un **corps socle des « administrateurs de l'État »** doté d'un statut attractif avec une rémunération revalorisée, tout en consolidant les **spécificités métier**
- généralisation de l'**évaluation** pour progresser
- renforcement des **modalités d'accompagnement** pour construire des parcours de carrière
- accompagnement renforcé pour favoriser les **transitions professionnelles** pour les agents qui le souhaitent.

PROCHAINES ETAPES

Création des statuts d'emploi particuliers :

- statut d'emploi des sous-préfets et des préfets
- statut d'emploi des inspections générales ou de contrôle
- statut d'emploi diplomatique
- statut d'emploi des finances publiques.

Modification du statut des administrateurs de l'État :

- création de la nouvelle grille indiciaire du corps des administrateurs de l'État entrant en vigueur le 1^{er} janvier 2023 et réflexion sur le système indemnitaire
- modification du décret statutaire relatif aux administrateurs de l'État intégrant les nouvelles modalités de rémunération
- définition du nouveau tour extérieur des administrateurs de l'État.

Refonte de la gestion des carrières :

- définition des lignes directrices de gestion interministérielles (LDGI) pour l'encadrement supérieur
- création d'une formation spécialisée encadrement supérieur au Conseil supérieur de la fonction publique de l'État (CSFPE)
- nouvelles modalités d'évaluation des cadres supérieurs
- nouvelles modalités d'accompagnement, notamment des transitions professionnelles
- travail de convergence indemnitaire.

Le programme d'accompagnement « Talentueuses »

Lancé le 30 novembre 2021, le programme « Talentueuses » accompagne 50 femmes issues de la haute fonction publique, pour se préparer à exercer de plus hautes responsabilités à des postes d'encadrement supérieur (sous-directrice, experte de haut niveau, etc.). Ce programme s'inscrit dans la volonté du Gouvernement de renforcer des viviers féminins pour former la génération de dirigeantes de demain de la fonction publique.

Dans le cadre de ce programme inédit, la DITP porte la conception et l'organisation du programme en incubation de la future Délégation interministérielle à l'encadrement supérieur de l'État (DIESE). Elle conçoit le dispositif d'accompagnement des participantes, mobilise les communautés interministérielles des pôles de coaching et d'animateurs de codéveloppement, ainsi que les délégués à l'encadrement supérieurs, afin de proposer aux participantes du programme des actions de :

- coaching individuel : pour accompagner les femmes dans la réalisation de leurs objectifs personnels et développement professionnel
- codéveloppement : pour prendre du recul sur les postures et pratiques, s'appuyer sur la diversité des points de vue et des expériences dans l'objectif d'identifier des solutions innovantes
- mentorat : pour bénéficier de l'expérience de cadre à haut niveau de responsabilité.



Journée d'immersion des Talentueuses au GIGN

Extraits de la synthèse des résultats de la consultation en ligne des cadres supérieurs de l'État
du 28 mai au 18 juin 2021

+ de

7 300

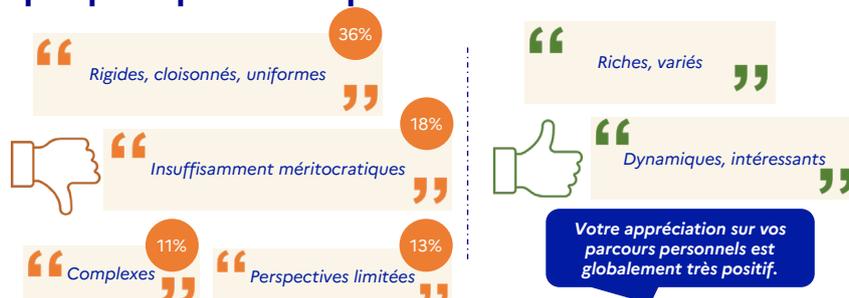
cadres supérieurs de la fonction publique ont
participé à la consultation du 27 mai au 18 juin 2021

+ de

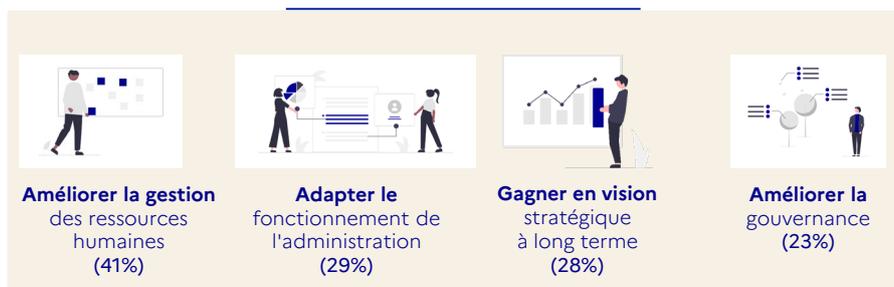
100 000

verbatim recueillis

Votre regard sur les parcours de carrière contraste avec votre appréciation de vos propres parcours professionnels



Vos souhaits pour que l'administration soit plus conforme à vos aspirations



% de répondants – Un même répondant peut avoir apporté plusieurs réponses

Renforcer le dialogue social dans la fonction publique

Objectif

Redonner un nouvel élan au dialogue social, tant au niveau national qu'au niveau local par :

- la promotion d'un dialogue social plus stratégique
- le développement de la négociation dans la fonction publique
- la mise en place d'un rapport social unique comme base d'un dialogue constructif.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 1^{er} CIP (octobre 2018) : développer un dialogue social plus fluide et recentré sur les enjeux les plus importants.

BILAN À DATE

La loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019 renouvelle le dialogue social dans la fonction publique grâce à quatre leviers d'action :

- le recentrage des compétences des commissions administratives paritaires (CAP), notamment sur le sujet disciplinaire, en excluant les décisions individuelles en matière de mobilité et de promotion, et la refonte de la composition des CAP lors du prochain renouvellement général des instances
- la refonte de l'architecture des instances de dialogue social grâce à la création d'une instance unique, le comité social d'administration dans la fonction publique de l'État, le comité social territorial dans la fonction publique territoriale et le comité social d'établissement dans la fonction publique hospitalière, née de la fusion du comité technique (CT) et du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)
- l'extension du champ de la négociation d'accord collectif à tous niveaux et l'instauration d'une portée contraignante de certains accords majoritaires
- l'établissement obligatoire d'un rapport social unique avec des données renseignées dans des bases de données sociales accessibles aux membres des comités sociaux.

Publication de l'ordonnance n° 2021-174 du 17 février 2021 relative à la négociation et aux accords collectifs dans la fonction publique qui définit le cadre juridique de la négociation collective dans la fonction publique en vue de favoriser la conclusion d'accords négociés entre les autorités administratives et territoriales et les organisations syndicales représentatives dans les trois versants de la fonction publique.



L'ordonnance réaffirme le principe dit de faveur, selon lequel tout accord conclu à un niveau local ne peut qu'améliorer les dispositions générales négociées au niveau national ainsi que le critère de l'accord majoritaire pour qu'un accord soit reconnu comme valide.

Publication du décret n° 2021-904 du 7 juillet 2021 relatif aux modalités de la négociation et de la conclusion des accords collectifs dans la fonction publique qui précise les modalités d'application des dispositions introduites par l'ordonnance (notamment les modalités de publication des accords, l'obligation d'information des organisations syndicales, les mentions obligatoirement contenues dans les accords ou encore les modalités de révision, suspension et dénonciation des accords).

Depuis la publication de l'ordonnance en février, deux négociations au niveau national ont été engagées sur des chantiers prioritaires pour le Gouvernement : le télétravail et la protection sociale complémentaire. Un premier accord relatif à la mise en œuvre du télétravail dans les trois fonctions publiques a été signé le 13 juillet 2021. La négociation sur la protection sociale complémentaire dans la fonction publique de l'État a fait l'objet d'un accord de méthode au début du mois de juin 2021.

Publication en décembre 2021 d'un guide opérationnel sur le nouveau dispositif pour accompagner l'ensemble des acteurs de la négociation.

Accompagner l'appropriation de ce nouveau cadre juridique pour diffuser une nouvelle culture de la négociation dans la fonction publique selon 3 axes d'action :

- former à la négociation (élaboration en cours d'un module de formation en ligne dans le cadre de la plate-forme Mentor)
- informer sur le cadre juridique applicable aux négociations
- suivre la mise en œuvre de cette ordonnance et l'appropriation de ce dispositif par l'ensemble des parties prenantes.

PROCHAINES ETAPES

Organisation des élections professionnelles le 8 décembre 2022 qui marqueront :

- la mise en place des nouveaux comités sociaux et le regroupement des CAP par catégorie dans la fonction publique de l'État, avec un enjeu de définition de la cartographie de ces nouvelles instances
- la généralisation du vote électronique dans le versant État.

Réunion du Conseil supérieur
de la fonction publique de l'État
le 16 juillet 2020



Promouvoir un dialogue social plus stratégique dans le cadre de la mise en place des nouvelles instances

Elaboration du cadre juridique	Accompagnement
<p>Recentrage des compétences des CAP, nouvelle architecture et réorganisation des commissions administratives paritaires dans la fonction publique de l'État (Décret n° 2020-1426 du 20 novembre 2020)</p> <p>Création des comités sociaux d'administration (CSA), nouvelle instance unique de concertation (FPE : décret n° 2020-1427 du 20 novembre 2020 FPT : décret n° 2021-571 du 10 mai 2021 FPH : décret n° 2021-1570 du 3 décembre 2021)</p> <p>Lignes directrices de gestion et évolution des attributions des commissions administratives paritaires (Décret n° 2019-1265 du 29 novembre 2019)</p> <p>Mise en place de la base de données sociales et du rapport social unique dans la fonction publique (Décret n° 2020-1493 du 30 novembre 2020 Arrêté du 7 mai 2021)</p> <p>Ordonnance sur la négociation collective (Ordonnance n° 2021-174 du 17 février 2021 relative à la négociation et aux accords collectifs dans la fonction publique et décret n° 2021-904 du 7 juillet 2021)</p>	<p>Élaborer la nouvelle cartographie des instances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • accompagnement des ministères dans la mise en place de la nouvelle cartographie des CAP par catégorie et des CSA au 1^{er} janvier 2023 <p>Accompagner les travaux des ministères sur la mise en œuvre des lignes directrices de gestion mobilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • retour d'expérience pour dresser les premiers éléments de bilan et identifier les besoins complémentaires dans la mise en place du dispositif <p>Accompagner la mise en œuvre du rapport social unique et de la base de données sociales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un guide de mise en œuvre des bases de données sociales dans la FPE – élaboré au 2nd semestre 2021 au sein d'un groupe de travail réunissant des représentants de huit ministères – sera mis en ligne sur le portail de la fonction publique avant la fin de l'année 2021. Publications des arrêtés d'application du décret pour la FPT et la FPH prévues avant la fin de l'année 2021. • publications des arrêtés d'application du décret pour la FPT et la FPH prévues avant la fin de l'année 2021 <p>Développement d'une nouvelle culture de la négociation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mise en œuvre d'une nouvelle offre de formation au dialogue social et à la négociation collective

Développer le télétravail et de nouvelles pratiques managériales

Objectifs

- **Soutenir des modes de travail** permettant d'alterner présentiel et télétravail, au bénéfice des organisations et des agents en accompagnant l'évolution vers une « culture de la confiance »
- **Capitaliser sur les pratiques** plus agiles, plus efficaces apparues pendant la crise sanitaire
- Faire de ces changements des opportunités pour impulser une nouvelle dynamique de **transformation de la relation managériale et de l'organisation du travail dans l'administration.**

BILAN À DATE

54,9 % des agents

travaillent au moins une journée en télétravail
(semaine du 17 au 21 mai 2021)

51 % des agents

de la fonction publique de l'État ont recouru au télétravail pendant le confinement de mars à juin 2020 contre 6,4 % avant la crise* et 40 % des agents à fin novembre 2020, dans le cadre du reconfinement (hors Éducation nationale)

(* données partielles disponibles au 31/07/2020, basée sur les retours obtenus de la part des ministères représentant 300 000 agents)

Un retour d'expérience interministériel sur le développement du travail à distance suite au premier confinement (juillet 2020), piloté par la DITP en collaboration avec la direction interministérielle du numérique (DINUM), la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) et en lien avec la direction de l'immobilier de l'État (DIE), dont les principales conclusions sont :

- **un vécu mitigé** entre difficulté d'adaptation et opportunité d'assouplir les pratiques de travail, avec une grande disparité entre les services et les individus
- **une prise de conscience des prérequis du télétravail** : équipement en mobilité pour les agents, pratiques managériales adaptées, organisation adéquate du travail en équipe.



Actions concrètes mises en œuvre :

- **cadre réglementaire assoupli** : le décret du 5 mai 2020 a modifié le décret du 11 février 2016 et introduit de nouvelles dispositions pour développer le télétravail dans la fonction publique :
 - possibilité d'attribuer un volume de jours flottants de télétravail, en complément de jours de télétravail fixes
 - possibilité de délivrer une autorisation de télétravail temporaire à temps complet lorsqu'une situation exceptionnelle perturbe l'accès au service ou le travail sur site

- ouverture des lieux à partir desquels il est possible de télétravailler : depuis tout lieu privé (au-delà de la seule résidence principale) ou professionnel (y compris depuis des locaux appartenant à l'employeur comme des tiers-lieux)
- possibilité de délivrer une autorisation de télétravail illimitée dans le temps
- **signature le 13 juillet 2021 d'un accord-cadre relatif à la mise en œuvre du télétravail dans les trois versants de la fonction publique** par la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, les organisations syndicales et les employeurs publics représentant les trois versants de la fonction publique :
 - développement de tiers-lieux dans le cadre du dialogue social
 - création d'un temps d'échange spécifique lors de l'entretien d'évaluation annuel
 - possibilité de déroger à la présence minimale sur site pour les femmes enceintes sans avis du médecin du travail et pour les proches aidants
 - création d'une indemnité forfaitaire télétravail
 - consécration du droit à la déconnexion
- **cadre réglementaire de la prise en charge des frais engendrés par le télétravail à compter du 1^{er} septembre 2021 :**
 - décret n° 2021-1123 du 26 août 2021 portant création d'une allocation forfaitaire de télétravail au bénéfice des agents publics et des magistrats
 - arrêté du 26 août 2021 pris pour l'application du décret n° 2021-1123 du 26 août 2021 relatif au versement de l'allocation forfaitaire de télétravail au bénéfice des agents publics et des magistrats
- **publications par la DITP avec la DGAFP :**
 - **du guide « [Télétravail et travail en présentiel](#) »** pour accompagner et outiller agents et managers
 - **d'un recueil des pratiques de travail apparues pendant la crise pour inspirer les équipes :** 8 fiches-outils proposant des pistes de solutions, facilement activables et directement issues d'expériences d'autres agents du secteur public pour fluidifier l'animation du collectif, accroître la transversalité, et renforcer l'efficacité
 - **de [fiches réflexes](#) pour accompagner le retour sur site des équipes, suite à l'assouplissement des règles en matière de télétravail en juin 2021 :** elles proposent aux équipes qui doivent combiner travail sur site et à distance quelques pistes pour mieux s'organiser et tirer les enseignements de la période de crise sanitaire.

Confiance et responsabilisation au cœur de la transformation managériale

L'innovation managériale et les changements de la culture de travail de l'administration sont nécessaires pour la mise en œuvre efficace du télétravail. Ils reposent sur la construction d'une **relation de confiance réciproque agent-encadrant**, sur la transformation managériale, l'autonomisation et la **responsabilisation des agents**.

« Le télétravail a fait ses preuves, le travail a été fourni, les résultats sont tangibles. La confiance partagée s'instaure et la responsabilité individuelle se développe grâce à ces pratiques. »

« Les encadrants semblent avoir vécu le télétravail généralisé à la fois comme une contrainte et une opportunité : montée en autonomie des équipes d'un côté, difficultés à encadrer efficacement à distance de l'autre. »

« Le télétravail massif a paradoxalement renforcé la logique de "task forces" internes et le découplage. Il faudra donc que nous ayons une réflexion interne sur ces modes de fonctionnement moins hiérarchiques, que nous avons déjà développés dans une approche de gestion de projets. »

Enquête en ligne de la DITP et de la DINUM auprès de l'encadrement supérieur réalisée du 27 avril au 25 mai 2020 avec 1 006 répondants de l'administration centrale et des services déconcentrés.



PROCHAINES ETAPES

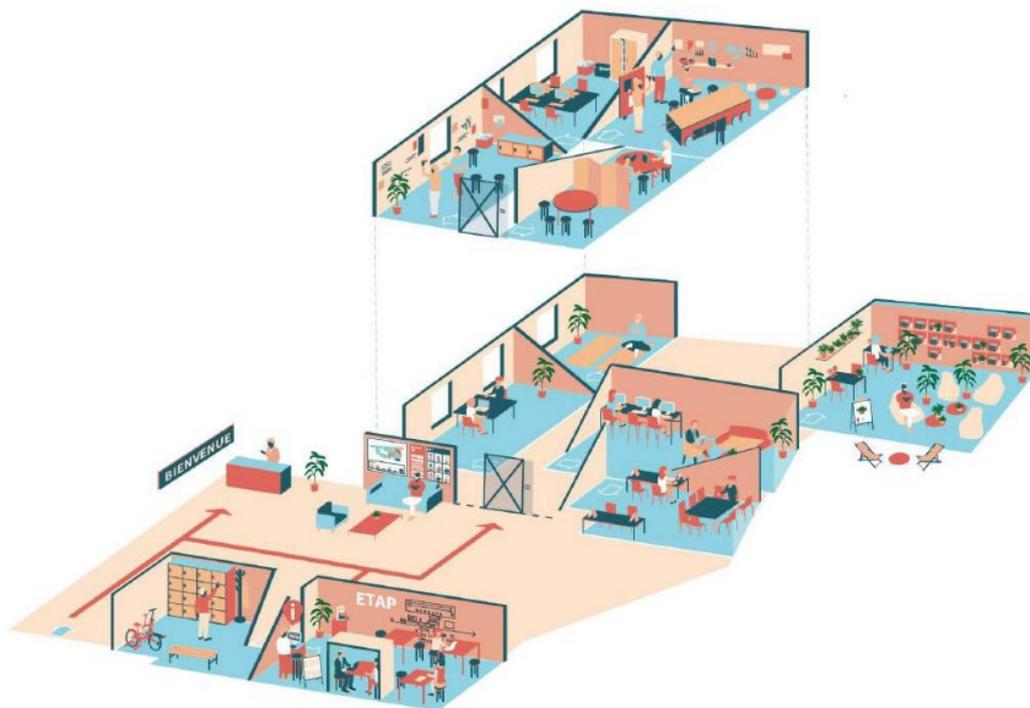
Mise en œuvre des dispositions de l'accord du 13 juillet 2021 relatif à la mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique concernant la prise en compte de la situation des femmes enceintes et des proches aidants en prévoyant une possibilité de dérogation à la quotité maximale de télétravail.

Poursuite des travaux de formation des managers et agents (notamment grâce à la plate-forme interministérielle de formation à distance « Mentor ») : diffusion d'un module d'apprentissage en ligne traitant opérationnellement des méthodes de travail plus efficaces, en s'appuyant sur l'apport des sciences comportementales (cf. fiche dédiée).

Déploiement du « sac à dos numérique de l'agent public » et adaptation de l'équipement et des réseaux aux nouveaux modes de travail (cf. fiche dédiée).

Ouverture de « l'Espace de travail des agents publics » (ETAP), premier espace co-travail gratuit dédié aux agents publics franciliens des trois versants de la fonction publique

L'ETAP est un tiers-lieu transversal et ouvert qui permet de tester de nouvelles formes de travail et de coopération tout en restant accessible à des projets ou des initiatives collectives. Imaginé par le laboratoire d'innovation territoriale de la préfecture d'Île-de-France, la Fabrique RH, cet espace innovant a pour ambition d'initier et de faciliter de nouveaux modes de travail dans un contexte qui exige plus de prises d'initiative, de collaboration et d'agilité. Ce projet vise un objectif fort de transformation managériale.



Ce nouvel espace de travail permet à chacun de tester différentes formes de travail seul ou en groupe. Il a vocation à accueillir :

- les agents en télétravail qui souhaitent bénéficier d'un lieu parfaitement équipé et retrouver un collectif de travail stimulant et rompre avec l'isolement
- les agents nomades qui souhaitent éviter des heures de transport à rallonge avant, après ou entre deux réunions
- les équipes projets à la recherche d'un espace neutre facilitant le travail collaboratif et créatif.

Améliorer les conditions de travail des agents : le sac à dos numérique

Objectif

Doter les agents des équipements et logiciels nécessaires leur permettant de remplir leurs missions de service public au travers de produits souverains et maîtrisés par l'État et qui leur facilitent la vie. Cette amélioration passe par un investissement renforcé dans les infrastructures et en particulier les réseaux de l'État et les infrastructures d'hébergement et en particulier le « cloud ».

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors 5^e du CITP (février 2021) : renforcer la continuité numérique et le télétravail :

- doter 100 % des agents dont les fonctions sont télétravaillables des solutions techniques (VPN comme au bureau) au 31 décembre 2021
- développer la mobilité
- augmenter les performances des réseaux
- simplifier l'accès aux solutions grâce à un compte unique AgentConnect
- développer la collaboration numérique à l'échelle interministérielle
- accompagner l'appropriation des méthodes de travail numériques au sein des équipes.

BILAN À DATE

Les ministères poursuivent leurs investissements dans les équipements (ordinateurs portables, messagerie, outils collaboratifs) et les logiciels nécessaires aux agents pour assurer la continuité du service et le travail à distance :

- entre 95 et 100 % des agents de l'État dont les fonctions permettent le télétravail sont équipés au 31 décembre 2021 d'un poste de travail portable avec accès à distance « comme au bureau » (+ 15 points par rapport à juillet 2021).

Au 31 décembre 2021

entre **95 et 100 %** des agents dont les fonctions sont télétravaillables sont équipés « comme au bureau »

Les outils collaboratifs interministériels destinés à tous les agents de l'État, continuent d'attirer de nouveaux utilisateurs dans un contexte d'évolution vers de nouveaux modes de travail hybrides (bureau, télétravail, tiers-lieux) :

50 % des agents ont une bonne maîtrise
des outils bureautiques
(+ 1 point par rapport à 2020)

100 % des agents
ont accès à des outils collaboratifs à distance
(+ 3 points par rapport au 1^{er} juillet 2021)

- les **plates-formes collaboratives Osmose** (animation de communautés) et **Resana** (plate-forme collaborative) comptent maintenant respectivement plus de 95 000 (+ 150 % depuis janvier 2021) et 125 000 (+ 100 % depuis janvier 2021) utilisateurs
- l'utilisation des outils de communication proposés en interministériel s'installe pour accompagner les nouveaux modes de travail hybrides avec la **Webconf** (2 000 salons/jour), l'**Audioconf** (3 000 réservations/semaine), **Tchap** (274 000 agents inscrits, + 36 % depuis janvier 2021) ainsi que le **Webinaire** (lancé en juin 2021) qui rassemble déjà plus de 2 500 réservations par mois pour 20 000 utilisateurs
- la **solution d'authentification AgentConnect** a été déployée dès le 3^e trimestre 2021 sur deux produits interministériels Osmose et Resana qui sont maintenant accessibles au travers d'un compte et d'un mot de passe uniques. Le nombre d'agents ministériels qui pourront utiliser ce produit pour un accès simplifié à leurs outils, et notamment les produits interministériels, va continuer à croître en 2022.

Le Réseau interministériel de l'État (RIE, 13 000 sites servis), continue de bénéficier d'un effort très conséquent : augmentation des débits du réseau central et des interconnexions, mise en place d'une plate-forme de gestion des flux en temps réel (visio, audio). La mise à niveau des débits des sites déconcentrés des ministères bénéficient d'un appui très important du plan de relance.

Le programme « Sac à dos numérique de l'agent public » (SNAP) progresse et de nouveaux produits vont être intégrés au bouquet déjà mis à la disposition des agents : le produit **France Transfert** (transfert de fichiers volumineux jusqu'à 20 Go) a été lancé en mai 2022 et la nouvelle version de **Maia** (annuaire interministériel) est en cours de développement.

Ces produits, conformément à la doctrine « Cloud au centre », recourent de plus en plus à des hébergements « dans le nuage ».

AudioConf
Conférences téléphoniques pour les agents de l'État

Une question ? Paramètres d'affichage

Réserver une conférence téléphonique

Votre email professionnel :

Date de votre conférence : la conférence sera créée pour la journée choisie.
Aujourd'hui

[Réserver ma conférence](#)

Actuellement, il y a 367 personnes dans 67 conférences téléphoniques.

Collaborez à distance facilement

Accessible partout Numéro non surtaxé pour la France métropolitaine et les DROM.	Pour téléphone Adapté au téléphone fixe ou mobile. Pas besoin d'ordinateur ou de logiciel.	Sans internet Technologie téléphonique, accessible sans connexion internet.
--	--	---

Webinaire de l'État
Le service de séminaires en ligne pour les agents de l'État

Modalités d'accès Documentation S'identifier

Vous organisez régulièrement des séminaires

Vous êtes agent de l'État, créez un compte pour organiser et conserver vos séminaires.

[Se connecter ou créer un compte](#)

Actuellement, il y a 26 webinaires et 182 participants sur une capacité moyenne pour la plateforme de 3000 participants.

Démarrer un séminaire en ligne immédiatement

Recevez par courriel un lien organisateur du séminaire, actif une semaine, à envoyer aux participants.

Votre courriel professionnel :

[Créer mon séminaire](#)

PROCHAINES ETAPES

SNAP Secure : le périmètre du SNAP s'étend avec la mise en place d'un volet plus sécurisé qui permettra aux agents d'accéder à l'offre de services SNAP pour l'échange d'information présentant un certain niveau de sensibilité.

Convergence de l'environnement de travail dans l'administration territoriale de l'État : poursuite en 2022 du plan d'action de convergence des outils proposés aux agents, pour que les agents provenant de ministères différents mais travaillant dans les mêmes équipes (SGC et DREET notamment) puissent disposer d'outils communs.

- projet AgentConnect qui permettra aux agents de se connecter à leurs applications avec un identifiant unique
- dossier numérique de l'agent qui permettra à l'agent d'accéder aux informations disponibles sur sa carrière, sa retraite, etc.
- projet Datapedia qui facilitera l'échange de données entre administrations
- sac à dos numérique de l'agent pour faciliter le télétravail (cf. fiche dédiée)
- projet GreenTech pour un numérique écoresponsable.

Ateliers collaboratifs
avec les agents des
services publics



L'esprit des propositions faites par les agents se retrouve également dans plusieurs réalisations, par exemple :

- en matière de gestion budgétaire et comptable, le recentrage des contrôles budgétaires sur les actes à enjeux (cf. fiche dédiée)
- en matière de facilitation du travail à distance, production par la DITP et la DGAFP du guide « Télétravail et travail en présentiel » destiné à accompagner et outiller agents et managers (cf. fiche dédiée)
- en matière de déconcentration RH, avec la création d'une boîte fonctionnelle à destination de l'échelon déconcentré (cf. fiche dédiée).

Un exemple d'accompagnement dans le cadre de l'administration « zéro papier » : la direction générale des entreprises

La DITP a accompagné la DGE entre mai et juillet 2021 sur l'analyse de son offre en matière d'outils collaboratifs et d'usages liés, avec un focus sur le parapheur électronique, dans le cadre la transformation en cours à la DGE vers un mode projet renforcé :

- analyse de l'offre actuelle en matière d'outils collaboratifs, de sa couverture des besoins fonctionnels et des usages associés
- description de cas d'usage types pour le parapheur électronique autour des notes ministre notamment
- plan de transformation développant particulièrement les axes de conduite de changement et de communication pour ancrer durablement les usages collaboratifs dans les modes de faire.



Lancement de l'appui aux administrations dans le cadre de la démarche « administration zéro papier » :

Les administrations disposent de processus internes consolidés au fil des ans souvent très lourds et dont le sens finit par être perdu pour les agents (multiples échelons de visas et de validation, etc.). Ces processus sont encore fortement dépendants de circuits papier (courriers, parapheurs, etc.). Il s'agit d'accélérer des modes de fonctionnement « 0 papier » au sein des administrations, en travaillant sur trois axes :

- évolution des organisations, pour mieux prendre en compte les attentes des agents, faire confiance, déléguer et simplifier les circuits de décision et de validation
- évolution des processus métier, pour rechercher davantage de simplicité, sécurité et rapidité, et améliorer ainsi la performance de l'action publique
- évolution des outils, pour numériser des processus de bout en bout, et pouvoir travailler de manière nomade en limitant les archives et documents papier.



Création d'un « accélérateur de la dématérialisation » pour accompagner les administrations dans leurs démarches de modernisation de leurs processus internes. La DITP assure la cohérence méthodologique et l'atteinte des résultats.

Développer la formation des agents sur les sujets de transformation publique

Objectif

Démystifier les disciplines et outils de la transformation publique, à la fois pour encourager les agents à passer à l'action et pour valoriser ces savoir-faire.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 2^e CITP (octobre 2018) : accompagner les managers et les chefs de projet pour réussir les réformes.

L'accélération des réformes, l'exigence accrue des citoyens et de leurs représentants et l'évolution rapide de la technologie imposent aux acteurs publics de transformer leur organisation interne, leurs outils et leur offre de services.

BILAN À DATE

Le Campus de la transformation publique a été lancé en novembre 2018 sur la plate-forme Mentor de la DGAFP, financée par le FTAP. L'objectif initial était de consolider les compétences des agents dans cinq domaines : gestion de projet, approches usagers, numérique, méthodes innovantes et transformation managériale.

De 2018 à 2020, le Campus a proposé :

- un programme d'accompagnement sur-mesure pour les responsables de projets de transformation
- un programme d'apprentissage en ligne hébergé sur la plate-forme de la DGAFP Mentor (11 capsules ; 22 700 vues sur les vidéos ; 1 cours en ligne ouvert à tous avec 30 000 vues)
- des ateliers pratiques organisés par la DITP ou ses partenaires, des formations-actions proposées par des partenaires, labellisés par la DITP.



En 2020, le Campus a intégré un objectif supplémentaire : améliorer la capacité des administrations à porter la transformation managériale et à prendre en compte les enjeux humains.

Publication en mars 2020, d'un **marché interministériel d'accompagnement à la transformation managériale** (coaching, intelligence collective, co-développement, etc.).

En 2021, poursuite des travaux de formation sur la transformation publique et l'innovation :

- la DITP désignée chef de file sur les formations relatives à la transformation de l'action publique dans le cadre du programme Mentor
- module « oser une vision innovante » du cycle des hautes études de service public, à destination des cadres destinés à devenir des dirigeants publics issus des trois versants de la fonction publique et de la magistrature de l'ordre judiciaire.

« Adopter de nouvelles méthodes comme le design est essentiel pour faire évoluer la fonction publique. Notre monde se transforme : nous avons besoin de co-construire nos services avec les agents, pour les usagers. »

Sibylle Samoyault, Secrétaire générale de la préfecture des Hautes-Pyrénées.

Formée au design par le laboratoire d'innovation territoriale des Pays de la Loire lors de son poste précédent, elle a co-conçu avec le préfet Rodrigue Furcy le dispositif d'accélérateur de projets France Relance dans les Hautes-Pyrénées (cf. fiche dédiée).



© R8/service.com. Mairie de Tarbes

PROCHAINES ETAPES

Publication de la formation « CAP Projet » sur la plate-forme Mentor pour accompagner les agents publics, futurs et actuels chefs de projet, dans l'appropriation des bonnes pratiques et postures liées au mode projet dans le but d'assurer la réussite de leur conduite de projet.

L'objectif est de diffuser une culture de la transversalité et de l'agilité au sein de la fonction publique afin de faire évoluer son fonctionnement et de donner les capacités de s'adapter plus rapidement aux priorités des plans de transformations ministériels.

Poursuite de la conception et de la publication des formations sur les engagements SP+ pour accompagner les administrations dans leur connaissance et le déploiement du programme Services Publics + :

La formation poursuit un triple objectif :

- décoder les principes, les concepts et les mécanismes qui nourrissent les 9 engagements
- mettre en œuvre les comportements et les bonnes pratiques pour faire vivre ces engagements au quotidien
- bénéficier de ressources concrètes pour faciliter la mise en œuvre des 9 engagements.

Poursuite des travaux de formation des managers et agents : diffusion d'un module d'apprentissage en ligne traitant opérationnellement des méthodes de travail plus efficaces, en s'appuyant sur l'apport des sciences comportementales. Les thématiques traitées seront, notamment, « mieux interpréter mon comportement et celui des autres », « être attentif à l'autre », « maîtriser mon temps de travail » ou encore « en tant qu'encadrant, stimuler l'engagement et la confiance dans mon équipe ». Le dispositif de formation est expérimenté auprès d'un panel d'administrations et sera publiée sur Mentor à l'été 2022.

Moderniser la gestion budgétaire et comptable de l'État

Objectif

Mettre en place un cadre de gestion **budgétaire et comptable plus efficace** qui **responsabilise les gestionnaires publics**.

« Notre action doit s'appuyer sur tous les acteurs de l'action publique et en leur faisant confiance. Je pense bien sûr aux gestionnaires publics, le cadre budgétaire et la comptabilité publique dans lequel ils travaillent doit être réinterrogé, il s'agira notamment de réfléchir à une plus grande responsabilisation de ces gestionnaires. [...] Il n'y a pas d'action publique efficace s'il y a une dilution de la responsabilité. Et nous avons, ces dernières décennies, conduit, collectivement, à l'évolution de notre système en créant une forme d'irresponsabilité relative du quotidien. Ce système, si nous le laissons prospérer, conduira au triomphe des prudents, peut-être même des inefficaces. »

Emmanuel Macron, président de la République
Discours à la Cour des Comptes le 22 janvier 2018



© Présidence de la République

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 2^e CITP (octobre 2018) : engager une refonte complète du cadre de gestion

- allègements significatifs des contrôles pour l'ensemble des gestionnaires (notamment nouvelles marges de manœuvre en matière RH, projection pluriannuelle des moyens, pilotage par la masse salariale, liberté de recrutement des contractuels dès lors que la rémunération respecte un référentiel, etc.)
- allègements spécifiques pour les opérateurs et les administrations de réseau (approche pluriannuelle et contractualisée, nouvelle autonomie pour les gestionnaires publics)
- réflexion plus large sur la mise en place d'un nouveau régime de responsabilité des ordonnateurs.

Engagement pris lors du 3^e CITP (juin 2019) : mettre en place un nouveau régime de responsabilité financière des ordonnateurs et des comptables publics

« Ce dispositif jamais revu en profondeur depuis le XIX^e siècle, alors même que les progrès de l'informatique ont été considérables, est jugé par tous comme peu efficace, inéquitable et contreproductif. Il ne répond pas aux objectifs d'une gestion publique efficiente. C'est pour répondre à ce constat partagé que le Gouvernement a engagé une réflexion sur la responsabilité financière du comptable public et de l'ordonnateur. Il travaillera avec la Cour des Comptes à la mise en place d'un nouveau régime qui corrige les effets négatifs de la responsabilité personnelle et pécuniaire du comptable et vise à une plus forte responsabilité des gestionnaires publics, corollaire indispensable de l'assouplissement des contrôles. »

Engagement pris lors du 5^e CITP (février 2021) : accroître les marges de manœuvre des gestionnaires publics grâce à une réforme de l'organisation financière :

« La direction financière ministérielle et le contrôle budgétaire externe devront être progressivement rapprochés afin d'accélérer la constitution d'une fonction financière ministérielle forte, partenaire stratégique de son ministre et des responsables de programmes.

Elle permettra de tester la responsabilisation complète des gestionnaires tout en faisant du directeur financier le garant de la régularité et de la soutenabilité budgétaire en lien avec le ministère chargé du Budget. »

BILAN À DATE

4 entités en contrat pluriannuel couvrant + de : **107 000** agents et **8,5** milliards d'euros de budget

Depuis le 6^e CITP, les chantiers engagés ont connu une forte accélération pour une concrétisation en fin d'année 2021 :

- la loi de finances pour 2022 porte la réforme du régime de responsabilité de gestionnaires publics qui vise à créer un régime unifié et rénové permettant de renforcer la responsabilisation effective des agents publics
- deux ministères se sont engagés dans l'expérimentation de l'internalisation des contrôles budgétaires *a priori*.

Depuis 2018, une gestion « apaisée » pour donner une visibilité réelle aux gestionnaires sur les moyens à disposition pour mettre en œuvre les politiques publiques :

- **assurer la sincérité des budgets**, ce qui a rendu possible une baisse drastique du taux de mise en réserve initiale (de 8 % à 3 %) et une gestion saine de la mise en réserve : positionnement de la mise en réserve initiale en priorité sur des dépenses modulables, dégels en fin de gestion uniquement, absence de « rabots » en cours de gestion
- absence de décrets d'avance hors circonstances exceptionnelles, annulations en loi de finances rectificative portant en grande majorité sur des crédits mis en réserve
- loi de finances rectificative de fin d'année concentrée sur les seuls ajustements de crédits et avancée dans le temps (fin novembre plutôt que fin décembre) pour permettre une meilleure consommation des crédits ouverts
- **reports automatiques** dans la limite des 3 % prévus par la loi organique relative aux lois de finances (LOLF), publication avancée des arrêtés de reports (du 27 mars 2018 au 16 février 2020 en moyenne)
- **recul de la date de fin de gestion** (du 9 décembre en 2016 au 15 décembre en 2020).

Depuis le 1^{er} janvier 2019 en mode expérimental, puis pérenne à partir du 1^{er} janvier 2021, l'allègement des contrôles *a priori* :

- fin des contrôles de régularité résiduels exercés par les contrôleurs budgétaires pour responsabiliser les ministères (2018)
- allègement transversal des visas *a priori*, selon des modalités adaptées à chaque ministère, tenant compte de la maturité financière et du « reporting » communiqué au ministère chargé du Budget (exemple de critères : seuil d'opération en montant, certains programmes entièrement exonérés de visa préalable, etc.)
 - 71 % de visas sur les actes de personnel
 - 23 % de visas sur les autres actes
- développement de l'accès à l'information des contrôleurs budgétaires et comptables ministériels, dont le rôle d'appui, soutien et conseil a été renforcé et qui sont en capacité de mener des analyses *a posteriori*, au bénéfice du ministre chargé du Budget et des ministres auprès desquels ils sont rattachés
- développement, encore à amplifier, du contrôle interne (cf. fiche dédiée).

-71 % des visas sur les actes de personnel

Depuis le 1^{er} janvier 2020, expérimentations dans quatre ministères de ces allègements, progressivement étendus à de nouvelles entités:

- simplification de la mise en place de la gestion (75 % à 90 % des crédits sont rendus disponibles dès le 2 janvier)
- développement de la programmation infra- et pluriannuelle, base d'un dialogue de gestion renforcé ; ajustement des demandes en comptes rendus de gestion
- les conséquences tirées des avis sur la programmation sont plus adaptées aux situations :
 - allègements complémentaires des visas si avis positif
 - renforcements ponctuels des contrôles et échanges d'informations si des zones de risques sont identifiées
- quatre ministères en expérimentation : Armées, Intérieur, Justice et Économie, Finances et Relance et extension en 2021 à l'Outre-mer, à la DILA et à la Cour des comptes et en 2022 à certains programmes des ministères de la Transition écologique et de la Mer.

Depuis le 5 février 2021, de nouvelles expérimentations ont été définies dans des ministères pilotes et sont mises en œuvre depuis le début de gestion 2022 :

- rapprochement progressif des directions financières ministérielles et du contrôle budgétaire externe
- internalisation au sein des DAF des contrôles externes sur la programmation et les actes.

Depuis le 1^{er} janvier 2022, l'intégralité du périmètre budgétaire du ministère des Armées et un quart des programmes du ministère de la Transition écologique sont entrés dans cette expérimentation, internalisant près de 2 800 visas externes sur des actes. En parallèle, le dialogue de gestion et la transparence de l'information ont été renforcés entre ces ministères et la direction du budget.

Unification du régime de responsabilité des ordonnateurs et des comptables :

- les travaux avec la Cour des comptes et le Conseil d'État, annoncés au 6^e CITP, ont abouti à la définition d'une **évolution ambitieuse des régimes d'engagement de la responsabilité des agents publics, avec la suppression de la responsabilité personnelle et pécuniaire des comptables publics et la création d'un régime unifié de responsabilité des ordonnateurs et des comptables**. Cette réforme a été portée par un article d'habilitation dans le cadre de la loi de finance initiale pour 2022 pour une mise en œuvre à compter du 1^{er} janvier 2023. Il s'agit d'une réforme d'ampleur dont les conséquences concrètes attendues sont un meilleur engagement de la responsabilité des agents publics, au bon niveau, tout en garantissant le recentrage des contrôles sur les principaux enjeux afin de ne pas paralyser l'action publique.

« Un exemple réussi de modernisation de la gestion budgétaire de l'État est le contrat budgétaire à 3 ans signé entre l'INSEE, la direction du budget et le secrétariat général de Bercy. Cette contractualisation permet d'un côté un large allègement des procédures et des réunions, et de l'autre une responsabilisation de la gestion budgétaire de la direction au regard de la stratégie et des projets. Le pilotage des investissements étant permis sur une période de 3 ans, les retombées des investissements sont visibles en fin de contrat. Enfin, en termes de gestion, la souplesse donnée d'adapter les trajectoires salariales et d'emplois sur 3 ans facilite la gestion des ressources humaines par les compétences et les métiers. »

Karine Berger, secrétaire générale de l'INSEE



PROCHAINES ETAPES

Dans ce contexte de responsabilité accrue, les ministères doivent se doter d'un système de contrôle interne robuste, fondé sur une analyse des risques plus systématique et structurée (cf. fiche dédiée).

Par ailleurs, la constitution de centres de gestion financière sera poursuivie (cf. fiche dédiée).

Enfin, l'adaptation du cadre de gestion budgétaire aux spécificités de chaque ministère se poursuivra dans un cadre expérimental.

Déployer des systèmes de contrôle interne efficaces et proportionnés aux risques

Objectif

Faire du contrôle interne et de l'audit interne des outils de responsabilisation dans les administrations publiques, permettant **d'alléger les contrôles en les proportionnant aux risques**. Le développement des outils de maîtrise des risques est un accompagnement indispensable de l'allègement des contrôles et de la réforme de la gestion budgétaire et comptable.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris depuis le 1^{er} CITP (février 2018) : mettre en place un nouveau cadre de gestion publique qui responsabilise les gestionnaires par l'allègement des contrôles et la suppression des contrôles *a priori* au profit de contrôles *a posteriori*.

ÉTAT DES LIEUX

Le rapport d'inspection IGF-DITP commandé le 11 mars 2020 a montré que les processus d'audit interne et de maîtrise des risques sont insuffisamment développés et coordonnés. Il convient de clarifier la notion de maîtrise des risques dans l'État en tant que finalité de la mise en œuvre des dispositifs de contrôle interne et d'audit interne.

Ont notamment été constatés les points suivants :

- un investissement inégal des ministères dans la supervision de leur système de contrôle interne
- des systèmes de contrôle interne ministériels insuffisamment développés et structurés selon une approche par les risques
- des dispositifs d'audit interne ministériels ne disposant pas toujours des ressources en nombre et en compétences
- la coordination interministérielle est inexistante sur le contrôle interne et le rôle confié au Comité d'harmonisation de l'audit interne de l'État (CHAIE) mériterait d'être renforcé.

Décret n° 2022-634 du 22 avril relatif au contrôle et à l'audit internes de l'État, abrogeant le décret du 28 juin.

Le décret définit l'organisation du contrôle et de l'audit internes de l'État. Il prévoit que **tout ministre doit mettre en place au sein de son département ministériel un système de contrôle interne fondé sur une analyse des risques** lui permettant d'atteindre les objectifs assignés aux politiques publiques dont il a la charge. **Le contrôle interne vise à assurer**, en toutes circonstances, **la continuité des missions et des activités de l'État**.

Sous l'égide d'un responsable ministériel, **l'audit interne vérifie la qualité et l'efficacité du système de contrôle interne ministériel.**

Le décret prévoit également qu'un **comité interministériel de contrôle et d'audit internes** est placé auprès du ministre en charge de la Réforme de l'État pour assurer notamment l'harmonisation des méthodes et des pratiques ministérielles et coordonner les référentiels sur les fonctions interministérielles.

PROCHAINES ETAPES

Installer le comité interministériel du contrôle et de l'audit internes présidé par le ministre chargé de la Réforme de l'État, pour :

- veiller à l'harmonisation des méthodes et pratiques dans la conception et la mise en œuvre des systèmes de contrôle et d'audit internes
- animer la démarche de constitution de référentiels interministériels de contrôle interne sur les fonctions transversales en associant les directions concernées
- identifier des risques interministériels et programmer des audits interministériels ciblés confiés à un ou plusieurs services d'audits ministériels
- formuler toute recommandation visant à l'amélioration des dispositifs de contrôle et d'audit internes ministériels et à la meilleure prise en compte des risques interministériels
- s'assurer de la transmission des résultats des audits internes aux directions responsables d'un système de contrôle interne interministériel lorsqu'ils relèvent de leur champ
- veiller à la professionnalisation des acteurs du contrôle et de l'audit, notamment par la diffusion des bonnes pratiques, et s'assure de l'existence et de la qualité d'une offre de formation des agents de l'État.

Nommer un vice-président qui s'appuiera sur l'équipe dédiée déjà en place au sein du CHAIE pour permettre au comité interministériel du contrôle et de l'audit internes de valider, en septembre 2022, sa feuille de route 2022/2024.

Le chantier de l'audit interne et de la maîtrise des risques au ministère des Armées

Dans le cadre des chantiers de modernisation et de transformation, Florence Parly, ministre des Armées a souhaité que l'un d'entre eux soit consacré à l'audit interne et à la maîtrise des risques et soit notamment axé sur la refonte de leur gouvernance. Désormais, la ministre dispose d'une cartographie ministérielle des risques régulièrement actualisée, qu'elle valide. Elle s'appuie sur le comité ministériel d'audit interne (CMAI) installé à l'automne 2019 et qu'elle préside lors de ses réunions semestrielles. Cette gouvernance renforcée, ainsi que le développement d'une coordination entre les services ministériels qui contribuent à l'évaluation de la maîtrise des risques, permettent d'améliorer significativement la performance d'ensemble du ministère et son pilotage au niveau stratégique.



© Ministère des Armées/SGA/E.Robot

LIBÉRER LES ÉNERGIES PUBLIQUES

06 UNE GESTION PLUS EFFICACE DES MOYENS AU SERVICE DE L'ACTION PUBLIQUE

Pour retrouver des marges de manœuvre, les administrations publiques doivent en permanence s'interroger sur leur efficacité : il s'agit tout à la fois d'assurer une meilleure qualité de service, d'améliorer les conditions de travail des agents et de contribuer à la maîtrise des dépenses publiques.

Le Gouvernement a mis en place le Fonds pour la transformation de l'action publique doté de 750 millions d'euros sur cinq ans pour aider les administrations de l'État à investir dans leur propre transformation. En parallèle, France Relance consacre deux milliards d'euros à l'accélération de la transformation numérique des administrations publiques.

Le Gouvernement entend également développer l'excellence opérationnelle. Il s'agit de trouver, avec les agents, des solutions nouvelles. Numérisation, automatisation, intelligence artificielle sont autant de leviers pour optimiser les «*back offices*» administratifs. L'enjeu : redéployer les équipes et les moyens vers les activités à forte valeur ajoutée pour nos concitoyens.

À cet égard, le déploiement des centres de gestion financière, dans le respect de la séparation de l'ordonnateur et du comptable, doit permettre de rationaliser les coûts de transaction sur la chaîne de la dépense. Il doit aussi contribuer à une mise en place plus rapide des nouvelles formes de contrôle automatisé et hiérarchisé par les risques.

Dans le même esprit, le Gouvernement a mis en œuvre un plan ambitieux de la fonction achat avec l'objectif de réaliser un milliard d'euros d'économies. Il a également décidé de renforcer le contrôle sur les grands projets informatiques et de moderniser la gestion immobilière de l'État. Ce dernier volet comporte une action sur les coûts mais aussi sur l'accompagnement des nouvelles méthodes de travail, plus collaboratives et plus hybrides.

FTAP : accélérer la transformation des administrations publiques

Objectif

Financer les projets de transformation de l'État et de ses opérateurs pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers, l'environnement de travail des agents et l'efficacité des services publics.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 1^{er} et 3^e CITP (février 2018 et juin 2019) : accompagner la transformation des administrations et des services publics en finançant les projets porteurs d'amélioration du service public et des conditions de travail des agents.

Engagement pris au 6^e CITP (juillet 2021) : la moitié du ré-abondement de 80 millions d'euros prévu en PLF 2022 du Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP) sera consacrée au renforcement de l'efficacité de l'État de proximité.

BILAN À DATE

Le Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP), un montant inédit pour des projets qui :

- améliorent le fonctionnement de l'État, les conditions de travail des agents et le service rendu au citoyen
- génèrent des économies budgétaires pérennes pour l'État.

Lancé en février 2018 à l'occasion du 1^{er} CITP, le FTAP est doté de **700 millions d'euros sur 5 ans**. Il est ouvert aux administrations centrales ou déconcentrées de l'État et aux opérateurs de l'État pour des projets qu'ils cofinancent.

Le FTAP devrait générer plus de **850 millions d'euros d'économies pérennes en base annuelle pour l'État** (montants déjà contractualisés avec les porteurs de projet, hors économies liées au plan achat qui correspondent à 700 millions d'euros supplémentaires – cf. fiche dédiée).

Environ

700 millions d'€ sur le quinquennat

850 millions d'€ d'économies

annuelles pérennes pour l'État (hors plan achat)

La dématérialisation, l'optimisation des procédures, le recours aux technologies innovantes comme l'intelligence artificielle, ou encore le partage des données permettent des **gains de productivité significatifs correspondant à l'équivalent du temps de travail de 5 650 agents pour les 70 premiers projets lancés**. Ces gains permettent ainsi aux administrations de redéployer leurs effectifs sur d'autres missions.

A fin 2021 la totalité de l'enveloppe initiale d'environ 700 millions d'euros a été attribuée. 12 nouveaux lauréats, pour un montant total d'environ 80 millions d'euros ont ainsi rejoint la liste des 97 projets déjà cofinancés par le FTAP.

109 projets lauréats



Le 6 octobre 2020, Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, et Thierry Lambert, délégué interministériel à la transformation publique, ont échangé avec les porteurs de projets lauréats de la seconde session du FTAP 2020 et rappelé leur ambition pour le FTAP

PROCHAINES ÉTAPES

En 2022, une enveloppe supplémentaire de 80 millions avec un nouvel objectif : renforcer l'efficacité de l'État de proximité.

Le 6^e CITP a décidé un **ré-abondement du FTAP de 80 millions d'euros** dans le cadre du projet de loi de finances pour 2022. La moitié de cette somme sera consacrée au **renforcement de l'efficacité des services déconcentrés dans les territoires**. Ainsi, 40 millions d'euros seront dédiés au financement de projets visant à :

- d'une part, accroître leur efficacité. L'objectif est de redéployer des agents sur des activités à plus forte valeur ajoutée (gestion au plus juste ou approche de « *lean management* »). Seront valorisés les projets déployant des méthodes de réingénierie de processus, de robotisation de tâches, ou encore de dématérialisation des processus internes ou de certaines démarches usagers
- d'autre part, permettre une plus grande convergence des conditions de travail entre les services déconcentrés de l'État, notamment *via* le développement d'outils et de systèmes d'informations communs ou interopérables.

La seconde moitié de l'enveloppe sera dédiée à la **poursuite des cofinancements** selon les conditions actuelles, **dans le cadre d'appels à projets qui seront ouverts en 2022** aux administrations centrales, aux services déconcentrés et aux opérateurs de l'État.

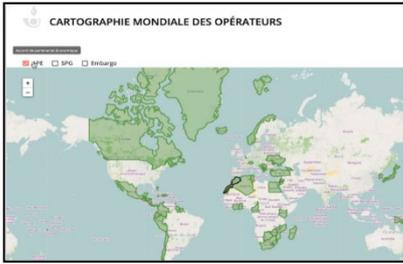
TEAM FRANCE EXPORT – BUSINESS FRANCE – AIDER LES ENTREPRISES FRANÇAISES ET PLUS PARTICULIÈREMENT LES PME, ETI ET JEUNES POUSSÉS A SE DEVELOPPER A L'INTERNATIONAL - LAUREAT 2018

Le projet : créer une plate-forme numérique de solutions et d'échanges destinée aux entreprises, en vue d'améliorer les performances de la France à l'exportation et mieux accompagner les projets d'investissement des entreprises étrangères en France.

« L'apport du FTAP a été fondamental dans le processus de digitalisation de Business France et de la Team France Export, d'une part pour généraliser dans toutes les régions de France les outils de CRM d'avant-vente et de vente de services à l'Export, et d'autre part pour la mise en place dans chaque région de portails régionaux de l'export qui ont déjà enregistré plus de 250 000 visiteurs. Ces résultats très encourageants au service du développement des exportations des PME ont aussi permis une écoute clients précise en phase de pandémie mondiale et l'apport de nouveaux services dans le cadre du plan France Relance. »

Frédéric Rossi, directeur général délégué de Business France – activité export





PROJET 3D : PLACER LA DONNÉE AU CŒUR DES MÉTIERS DE LA DOUANE - LAUREAT 2019

Le projet : utiliser la donnée pour faire émerger de nouveaux outils concrétisant le concept de « douanier augmenté » au bénéfice des missions de la douane et de ses usagers.

« Le FTAP est un accélérateur permettant de porter les idées des métiers, de leur offrir un cadre et de trouver des solutions concrètes et innovantes. »

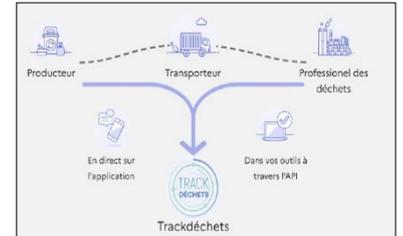
Marie Moles Delgado, cheffe du projet

TRACKDECHETS : GERER LA TRAÇABILITE DES DECHETS EN TOUTE SECURITE - LAUREAT 2020

Le projet : dématérialiser, simplifier et fiabiliser le suivi des déchets dangereux en France grâce à un outil clef en main pour les petites et grandes entreprises.

« Ce projet est né sur le terrain en constatant les nombreux irritants pour les utilisateurs et la très grande difficulté à analyser les données collectées sur papier. L'apport du FTAP est fondamental car il va permettre à Trackdéchets de se déployer, de passer à l'échelle, au-delà du territoire sur lequel il est né. »

Emmanuel Flahaut, inspecteur des installations classées au sein de la DREAL Nouvelle-Aquitaine et intrapreneur sur le projet

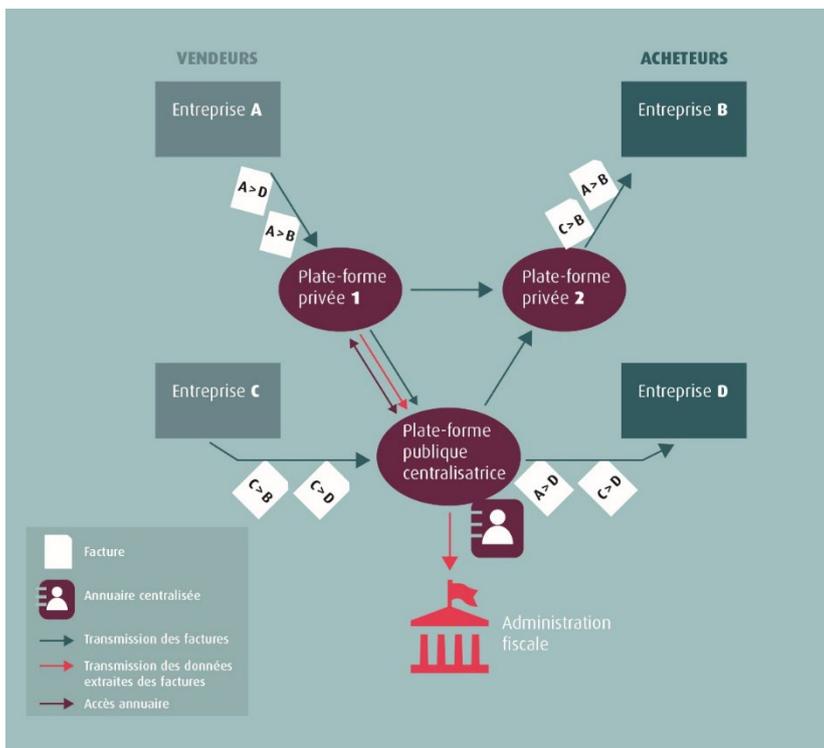


ZOOM SUR UNE SIMPLIFICATION ET UNE MODERNISATION DE LA GESTION AU PROFIT DES ENTREPRISES : LA FACTURATION ELECTRONIQUE INTERENTREPRISES – LAUREATE 2021

Objectif : renforcer la compétitivité des entreprises en allégeant leurs charges administratives et améliorer la lutte contre la fraude fiscale au bénéfice des opérateurs de bonne foi en généralisant le recours à la facturation électronique.

Dans le droit fil des objectifs de simplification de la vie des entreprises et de modernisation de l'action publique, le Gouvernement s'est engagé, avec l'article 153 de la loi de finances pour 2020, dans le développement de la facturation électronique.

Le déploiement de la facturation électronique interentreprises a pour ambition de renforcer la compétitivité des entreprises grâce à l'allègement de la charge administrative induite par la dématérialisation et le pré-remplissage des déclarations de TVA, la diminution de délais de paiement et l'amélioration de la détection de la fraude à la TVA. La généralisation de la facturation électronique interentreprises doit contribuer à réduire leurs coûts de facturation de plus de 75 %. Au-delà du gain attendu de la réduction de la fraude à la TVA, le gain attendu pour l'économie s'élève *a minima* à 4,5 milliards d'euros.



L'expérimentation d'une solution technique a été conduite parallèlement à une phase de concertation avec les parties prenantes (entreprises, fédérations professionnelles, experts-comptables, opérateurs de dématérialisation) au premier semestre 2020 qui ont montré un degré élevé d'adhésion au projet.

Une direction de projet mise en place par la direction générale des finances publiques en janvier 2021 est maintenant chargée du pilotage et de la coordination des travaux en collaboration avec l'agence pour l'informatique financière de l'État. Les parties prenantes continuent d'être associées au projet dans une logique de co-construction.

Le déploiement du dispositif se déroulera de manière progressive, entre 2023 à 2025, pour les grandes entreprises, les entreprises de taille intermédiaire et les petites et moyennes entreprises.

- Une réduction de plus de **75 %** des coûts de facturation
- **90 %** des entreprises satisfaites de l'expérimentation

Liste des lauréats FTAP 2019-2021

Administration centrale et opérateurs		
	Nom du projet	Montant financé
Premier ministre		
DIHAL	Résorption-bidonvilles : connaître, partager et agir pour résorber les bidonvilles	1 021 445
SIG	Design System de l'État	3 000 000
SPM	Refonte de la PEC (plate-forme d'Echange et de Confiance)	1 275 000
SEPH	Vers une plateforme d'information et de services pour les personnes en situation de handicap. Un projet pour les rapprocher de la formation et de l'emploi	3 000 000
DIHAL	Prévention des impayés locatifs	2 000 000
DIHAL	Accès et maintien dans le logement des personnes vulnérables	2 000 000
Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères		
MEAE	RECE	3 000 000
MEAE	Team France	6 005 000
Ministère de la Transition écologique		
MTE	Contrôles automatisés visant à diminuer la circulation de véhicules polluants et à améliorer la qualité de l'air	18 320 000
IGN	Programme national Lidar Haute Densité : décupler la connaissance du territoire au service des politiques publiques	21 550 000
MTE	Production d'un référentiel d'occupation et usage des sols dans le cadre de l'observatoire de l'artificialisation des sols	11 145 600
MTE	Trackdéchets : gérer la traçabilité des déchets en toute sécurité	600 000
CEREMA	Cerem'Avenir	12 332 000
IRSN	PIREX	570 000
IGN	La Géo-plateforme, l'espace public de l'information géographique	3 600 000
Météo France	Systèmes experts en météorologie et climat	2 900 000
Ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports		
France Education international	Développement d'une solution automatisée d'aide et d'assistance à la correction d'épreuves d'expression écrite en langue française	323 825
MENJS	Portail Parents	6 500 000
MENJS	Indicateurs d'insertion des apprentis et lycéens	1 441 940
Ministère des Armées		
MA	Maison numérique des blessés	300 000
MA	Outillage pour le capacitair renforcé	6 120 000
SHOM	Cartonaut, transformer la cartographie marine et l'information nautique	1 987 000
Ministère de la Justice		
MJ	Centralisation, mise à l'état de l'art, stockage et conservation à long terme des dossiers pénaux numériques	10 970 925
MJ	Déploiement et conduite du changement dans les juridictions de l'intégralité de la Procédure Pénale Numérique	13 284 944
ATIGIP	Création du système d'information de l'ATIGIP : ATIGIP360°	10 711 000
MJ	Bracelet anti-rapprochement pour lutter contre les violences conjugales et les féminicides	8 725 000
MJ	Déploiement de la télémédecine au sein des unités sanitaires en milieu pénitentiaire	2 988 000
MJ	Prison expérimentale	35 000 000
MJ	Numérique en détention	7 919 700
Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance (1/2)		
MEFR	Développements informatiques visant à permettre l'unification du recouvrement fiscal	9 532 100
MEFR	Transfert de la liquidation des taxes d'urbanisme	4 376 100
MEFR	Facturation électronique	11 300 000
MEFR	Portail commun du recouvrement fiscal et social	28 887 980
MEFR	Plate-forme d'assistance et d'orientation du guichet unique formalités	1 182 875
MEFR	Sécurité Économique Augmentée	700 000
MEFR	Plan 2020-2022 pour les achats de l'État	15 659 000
MEFR	Recouvrement optimisé des créances du secteur public	20 873 900
MEFR	Refonte du fichier des comptes bancaires et assimilés	7 821 000
MEFR	Point de contact unique aux frontières - volet numérique	4 900 000
MEFR	Modernisation et extension du Datacenter de la DGDDI à Toulouse	10 000 000
MEFR	Infocentre des Établissements publics nationaux	2 652 200

UNE GESTION PLUS EFFICACE DES MOYENS AU SERVICE DE L'ACTION PUBLIQUE

Administration centrale et opérateurs		
	Nom du projet	Montant financé
Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance (2/2)		
MEFR	Projet 3D : Développement de la donnée en douane - Placer la donnée au cœur des métiers de la douane	18 803 737
MEFR	E-Contacts Plus : Assistant virtuel	3 678 000
MEFR	DataLake DGFiP : valorisation et mise à disposition des données de la DGFiP	8 295 500
MEFR	TNCP : Transformation numérique de la commande publique	9 180 000
MEFR	Foncier innovant	12 122 000
MEFR	Transformer les modalités de contrôle de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) en s'appuyant sur l'intelligence artificielle	2 605 000
MEFR	Nouveau réseau DGFiP	7 183 400
MEFR	E-enregistrement	986 100
MEFR	PILAT (Refonte des systèmes d'information du contrôle fiscal)	13 359 000
MEFR	Plate-forme régionale des achats étendue	3 570 000
MEFR	Ciblage de la fraude et valorisation des requêtes (CFVR)	5 200 000
MEFR	Dématérialisation des déclarations foncières des propriétés bâties	4 000 000
MEFR	Améliorations par l'Innovation pour les Finances de l'État	6 598 000
Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales		
MCT/RCT	Système d'information pour le pilotage et le suivi des Contrats de plan État – Régions	775 000
MCT/RCT	Dématérialisation du traitement des demandes d'autorisation d'urbanisme	3 599 000
Ministère de l'Intérieur		
MI	Lab-MinnoV	765 200
MI	M@GRH	9 620 500
MI	NEO 2 pour la sécurité par la mobilité	9 531 242
MI	GEOPOL Nouvelle Génération, un nouveau paradigme numérique de la gestion du temps de travail pour la police nationale	3 179 300
MI	Fusion des deux régions de gendarmerie Haute et Basse Normandie	230 270
MI	France Identité Numérique	27 665 000
MI	Transformation du pilotage budgétaire : un outil au service d'une politique managériale innovante et efficace	1 070 458
MI	Transformation numérique du service de santé au travail : dématérialisation du dossier médical et déploiement de la télé médecine	1 782 240
OFII	HIPE - harmonisation et innovation autour du parcours de l'étranger	7 000 000
MI	Chatbot démarches	325 000
MI	Transformation de la police technique et scientifique	5 150 000
MI	Système d'information national des fourrières en automobiles	1 691 500
MI	Datascience	1 700 000
Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion		
MTEI	Portail de surveillance de l'exposition des travailleurs aux rayons ionisants	1 000 000
MTEI	Code du travail numérique	1 900 000
Pôle emploi	Intelligence Emploi	20 000 000
Ministère de la Culture		
INRAP	Plate-forme de données scientifiques pour la recherche archéologique	950 000
Opéra de Paris	Projet de transformation de l'Opéra de Paris	5 220 000
Opéra de Paris	Moderniser l'organisation du travail de l'Opéra national de Paris	2 800 000
BNF-CNC	MISAOA	2 170 000
Radio France	Supports techniques Média Global	1 500 000
MC	Dématérialisation des démarches administratives et des aides financières	2 000 000
Ministère des Solidarités et de la Santé		
MSS	Health data hub	36 000 000
MSS	Transformation numérique de la protection juridique des majeurs	2 170 000
Ministère de la Mer		
MMer	Le portail « démarches-plaisance »	900 000
MMer	Améliorer la sécurité de la navigation maritime grâce à l'intelligence artificielle	1 000 000
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (1/2)		
Université de Paris	Campus de l'innovation et de la qualité managériale d'Université de Paris	500 000
CNRS	User First, faciliter le travail au sein des laboratoires de recherche	4 193 100
AMUE	Support coopératif renforcé d'agents digitaux	707 500
Université des Antilles	Mettre fin aux handicaps liés à l'insularité	1 500 000

Administration centrale et opérateurs		
	Nom du projet	Montant financé
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (2/2)		
Universités de Bordeaux, Aix-Marseille, Strasbourg et la Sorbonne	EASI Lab	5 977 818
MESRI	Parcours flexibles en licence	12 800 000
AMUE	Passage au mode « service » des logiciels de l'Agence de mutualisation des universités et établissements	2 851 000
Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation		
MAA	Calypso	3 126 611
ONF	Forêt 4.0 : La gestion forestière augmentée	4 055 583
MAA-ASP	Refonte des systèmes d'information de la PAC	28 839 999
Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques		
MTFP	Sciences comportementales et optimisation de l'action publique	4 000 000
MTFP	Concentrateur d'excellence opérationnelle	9 000 000
MTFP	Mentor (plate-forme interministérielle de formation des agents)	4 955 572
Administrations déconcentrées		
Préfecture de la région Île-de-France	Mutualisation, dématérialisation et informatisation des procédures visant la protection et l'emploi des enfants âgés de moins de seize ans dans le spectacle en Île-de-France	200 000
SGAR Pays-de-la-Loire	CAP 2030	1 800 200
DREAL Grand Est	Data Hub de la transition écologique en Grand Est	260 000
Préfecture de la Charente-Maritime	Ligne Directe France Services	277 484
ARS de Nouvelle-Aquitaine	Gestion électronique de document - Gestion électronique de courrier	314 974
DRJSCS de la région Hauts-de-France	Dématérialisation et responsabilité sociétale intégrée en Hauts-de-France	852 450
DDT des Vosges	Conforter la maîtrise des données et l'expertise technique au service des usagers	200 000
SGAR Auvergne-Rhône-Alpes	OCTO	2 540 000
SGAR Normandie	Med-First connecte	504 131
ARS Île-de-France	Construire avec les Franciliens la santé des 20 prochaines années (se transformer pour transformer)	300 000
Préfecture de la région Bretagne	Trans@t	706 600
Préfecture de Guyane	Plate-forme d'appui Guyane	765 000
Préfecture de la Région Bourgogne Franche-Comté	Le pôle de l'État bisontin, un accélérateur de la modernisation de l'État en Bourgogne-Franche-Comté	1 828 928
Préfecture de la région Occitanie	Incub-O, l'accélérateur régional de la transformation numérique en Occitanie	1 235 000

Plus de renseignements sur le site modernisation.gouv.fr

France Relance : accélérer la transition numérique de l'État et des territoires

Objectif

Le Fonds d'innovation et de transformation numérique (ITN) doit **stimuler l'innovation numérique et accélérer la transformation numérique de l'État et des collectivités territoriales.**

En complément des budgets existants, il doit permettre :

- d'accélérer des **projets numériques démontrant leur capacité à produire des résultats à court terme**
- **d'encourager le lancement de projets relevant de thématiques de transformation** dont les administrations se saisissent encore trop peu, en raison des difficultés de mise en œuvre.



« Depuis 2017, le Gouvernement a entrepris une démarche sans précédent de transformation numérique du service public pour simplifier les démarches pour les usagers et faciliter pour les agents publics, l'accompagnement de ces usagers. La crise sanitaire que nous traversons nous montre que nous devons accélérer cette transformation numérique et dans le cadre du plan de relance, ce sont 500 millions d'euros qui y sont dédiés spécifiquement. »

Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques

ENGAGEMENTS PRIS

La crise sanitaire montre que l'administration doit accélérer sa transformation numérique :

- le FITN est une enveloppe dédiée spécifiquement à la transformation numérique au service des usagers issue du plan de relance (mesure « mise à niveau numérique de l'État et des territoires », portée par le plan national de relance et de résilience (PNRR) et co-financé par l'Union européenne dans le cadre de « Next Gen EU »
- l'administration doit, en effet, offrir des services publics en ligne plus simples, plus efficaces et plus accessibles à tous, notamment aux personnes en situation de handicap. Pour ce faire, il est nécessaire de profondément modifier et moderniser les méthodes de travail au sein de l'administration
- pour réussir cette transformation, il est essentiel de ne pas se limiter à l'État, mais d'associer également les collectivités territoriales avec lesquelles l'État travaille au plus près du terrain pour la mise en œuvre de ce plan de relance. Un travail de concertation a donc été mené avec les collectivités locales.



Le fonds sera employé à :

- accélérer la **numérisation des démarches administratives**
- favoriser le **partage des données** (ouverture, circulation et partage des données et des codes sources publics)
- soutenir les projets et les **bonnes pratiques des territoires**
- **transformer en profondeur l'action publique** grâce au numérique et à l'innovation.

2 554 projets soutenus

BILAN À DATE

292 millions d'€ ouverts par la Loi de finances 2021

La loi de finances pour 2021 a ouvert 292 millions d'euros, mobilisables en 2021 et 2022 :

- **204 millions d'euros** pour donner les moyens à l'État et à ses opérateurs de poursuivre sa feuille de route relative à la transformation numérique complète de l'action publique via l'amélioration des démarches en ligne et de la relation aux usagers, la recherche d'une meilleure efficacité des services publics, la facilitation du partage de données entre administrations, et plus largement la poursuite de sa politique d'ouverture des données
- **88 millions d'euros** dédiés aux collectivités territoriales pour soutenir leurs projets de transformation numérique.

88 millions d'€ dédiés aux collectivités territoriales

Octobre 2020 : mise en place du FITN afin d'accélérer la transformation numérique de l'État et des collectivités territoriales pour des actions à destination des usagers et des agents.

Décembre 2020 : lancement des appels à projets pour 8 thématiques accessibles par un guichet unique sur le site du ministère de la Transformation et de la Fonction publiques.

25 janvier 2021 : ouverture du guichet France Relance destiné à la transformation numérique des collectivités locales par la ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques.

15 décembre 2021 : 167 millions d'euros, sur les 292 millions d'euros ouverts en loi de finances pour 2021, ont été attribués pour soutenir 2 554 projets. Sur ce montant, 57 millions d'euros concernant 2 318 projets portés par des collectivités territoriales, sur les 88 millions d'euros qui leur sont dédiés, ont été attribués.

PROCHAINES ÉTAPES

Poursuite des sélections des futurs projets admis au co-financement sur les guichets thématiques jusqu'à la fin du premier semestre 2022, tout en maintenant la sélectivité, indispensable au financement de projets ayant des chances de réussite et de produire effectivement les impacts recherchés.

Suivi des projets et de leur impact à compter du second semestre 2022.

Sécuriser la mise en œuvre des grands projets numériques de l'État

Objectif

Sécuriser la mise en œuvre des grands projets numériques de l'État afin d'éviter des glissements budgétaires et calendaires.

BILAN À DATE

50 projets

suivis dans le cadre du panorama des grands projets numériques de l'État

Publication semestrielle du panorama des grands projets numériques de l'État :

- 14^e édition du panorama publiée en décembre 2021 :
 - présentant 50 projets pour un budget prévisionnel de 2,62 milliards d'euros
 - des prévisions actualisées prévoyant une amélioration drastique par rapport à juin 2020 sur le glissement budgétaire et calendaire :
 - un glissement budgétaire moyen de 13,5 % (-23,1 points par rapport à juin 2020)
 - un glissement calendaire moyen de 15,4 % (-10,2 points par rapport à juin 2020)
- suivi des projets du panorama en liaison avec les secrétaires généraux
- lancement de missions de sécurisation par la DINUM pour toute dérive constatée sur ces projets.

Une action en amont de l'intégration du projet au panorama lors de la phase de repérage des risques : les projets numériques dont le coût est supérieur à 9 millions d'euros sont soumis à l'obtention d'un avis du directeur de la DINUM, permettant d'identifier de potentielles causes de futurs glissements, formalisées et suivies par la suite dans le cadre du panorama.

Accompagnement des projets via l'offre de conseil en amont, proposée aux ministères pour les accompagner dans le lancement et la conduite de leurs grands projets numériques, afin de baisser le niveau d'incertitude sur ces projets :

- suivi des projets en cours de clôture pour éviter tout glissement calendaire
- attention particulière à porter aux projets impactant de manière récurrente les dérives
- revue de trajectoires de certains projets en cours pour une relance sur une nouvelle trajectoire vigilance accrue à porter sur les nouveaux projets entrant dans le panorama.

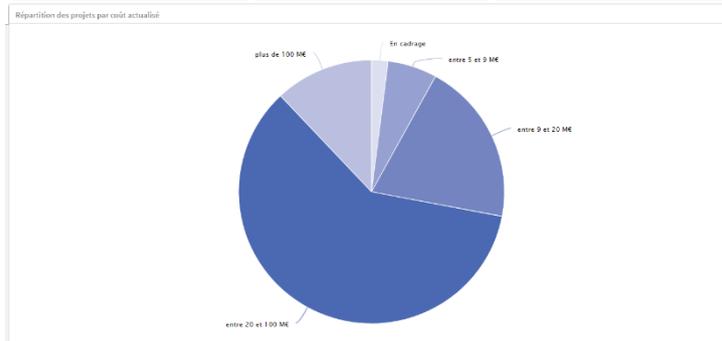


Le **prélèvement à la source**, mené par le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance

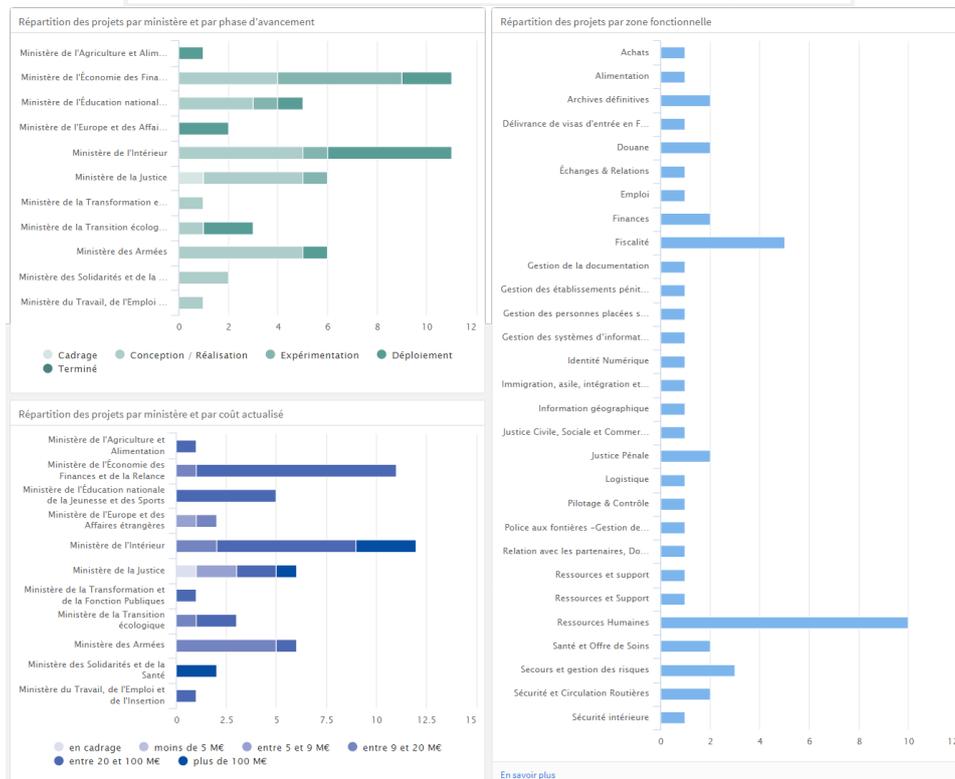
- mis en œuvre **depuis janvier 2019** avec un budget global de 212 millions d'euros et une durée de 56 mois (~ 4,5 ans)
- une **réalisation avec succès au service des contribuables** : aucun dysfonctionnement systémique à déplorer
- réunion de bilan menée fin novembre 2020 pour effectuer un **retour d'expérience auprès d'autres porteurs de projets**.



CHIFFRES CLÉS ET ANALYSES DU PANORAMA DES GRANDS PROJETS NUMÉRIQUES DE L'ÉTAT NOVEMBRE 2021



Disponible sur le [site de la DINUM](#)



PROCHAINE ETAPE

Réduire le taux global de glissement budgétaire et calendaire des grands projets numériques :

- cible stabilisée à **15 % à horizon fin 2022**.

Améliorer la gestion immobilière de l'État et le cadre de travail des agents

Objectifs

- Optimiser la **performance énergétique des bâtiments de l'État**
- **Améliorer et professionnaliser la gestion** de l'État : rationaliser le parc domanial et développer une structure opérationnelle, **AGILE** (agence de gestion de l'immobilier de l'État), afin de proposer aux occupants des **prestations de services immobiliers professionnels**
- **Valoriser** le patrimoine immobilier de l'État en recherchant notamment des **modes alternatifs à la cession** afin de conserver les biens de valeur
- Moderniser et adapter l'environnement de travail des agents de la fonction publique, en développant « **l'immobilier public de demain** », et en adaptant les espaces de bureaux aux nouveaux modes de fonctionnement
- Proposer un cadre d'accueil de qualité aux usagers.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris lors des 2^e et 3^e CITP (octobre 2018 et juin 2019) :

- conduire et mettre en œuvre le chantier de **rénovation énergétique des cités administratives**
- accompagner la **nouvelle Organisation territoriale de l'État** (OTE) dans son volet immobilier
- **analyser les modes de gestion du parc immobilier**, développer de nouveaux outils techniques et financiers incitatifs et responsabiliser les ministères à la bonne gestion du parc immobilier
- viser **l'exemplarité de l'État dans la performance énergétique**
- mettre en place des modes de **valorisation des biens alternatifs à la cession**.

BILAN À DATE

68 milliards d'€ valeur du parc de l'État pour un coût annuel de **6,8** milliards d'€

Améliorer le cadre de travail des administrations :

- programme de **rénovation des cités administratives** : ce programme, doté de **1 milliard d'euros**, permet de financer, pour **38 cités administratives**, des travaux de restructuration immobilière, d'acquisition, de constructions neuves ou de rénovation lourde, et d'en accélérer la transition écologique afin de **réduire de 66 % les consommations énergétiques**.

Par la mutualisation et le regroupement des services, il permettra d'engendrer une baisse des coûts de fonctionnement :

- **100 % des programmes approuvés.** 100 % des projets labellisés
- **65 % marchés** de travaux conclus
- **9 chantiers** démarrés (Agen, Amiens, Besançon, Bordeaux, Cergy-Pontoise, Charleville-Mézières, Colmar, Rouen, Strasbourg)

Rouen



Amiens



- **accompagnement des chantiers de transformation de la réforme de l'organisation territoriale de l'État (OTE) et déconcentration des services :** le volet immobilier du chantier OTE permettra de gagner en efficacité par la **mutualisation des moyens** (bureaux, maisons d'accueil du public, espaces de proximité), et de mettre l'accent sur **l'implantation dans les villes moyennes :**

- sélection en 2019 des 50 premières villes, candidates à accueillir un service de la DGFiP, dans le cadre de la déconcentration
- 100 % de mise en place des secrétariats généraux communs
- 50 % des 32 projets majeurs de mutualisation immobilière financés dans le cadre de France Relance.

Améliorer la qualité du parc immobilier :

- **viser la performance énergétique :**

- déploiement en 2020 auprès des ministères de **l'Outil de suivi des fluides interministériels (OSFI)** qui permet d'identifier les gisements d'économies et les actions à mettre en œuvre. Poursuite du déploiement en 2021 auprès des opérateurs
- mise en œuvre du programme **TIGRE** (Travaux immobiliers à gains rapides énergétiques) en 2020 qui déploie sur de nombreux équipements et dispositifs de réduction de consommation énergétique
- dans le cadre du plan de relance, 2,7 milliards d'euros sont consacrés à **l'amélioration des performances énergétiques**. En **une année** : près de 6 900 projets candidats ont été instruits par la DIE et son réseau et **4 214 projets** validés lors de la conférence nationale de l'immobilier public présidée en décembre 2020 par le Premier ministre. 1,3 milliard d'euros sont dédiés à la jeunesse et à l'enseignement supérieur. **Plus de 15 000 marchés ont été notifiés et un quart des projets sont terminés et livrés** au 15 décembre 2021

2,7 milliards d'euros

du plan de relance consacrés à l'amélioration des performances énergétiques des bâtiments de l'État et de l'enseignement supérieur d'ici 2023

1 milliard d'€ d'économies

attendues à terminaison du plan, dont 800 M€ pour les ministères et 200 M€ pour les opérateurs de l'État

- **valoriser le patrimoine :**

- développement d'**alternatives à la cession d'actifs** immobiliers publics, avec la validation de montages de **baux à court ou long terme** (mise à bail temporaire ou baux emphytéotiques) qui ont été expérimentés en Île-de-France et en Provence-Alpes-Côte d'Azur
- valorisation des points hauts et des terrains devenus inutiles par la mise en place d'antennes mobiles et de **panneaux photovoltaïques**. La direction de l'immobilier de l'État (DIE) accompagne ainsi le ministère des Armées dans la mise en œuvre de nombreux projets solaires sur l'ensemble du territoire dans le cadre du plan gouvernemental « place au soleil », et l'AGILE déploie un programme photovoltaïque visant la création d'une capacité de 1 GWc en 9 ans (soit 10 % de la production solaire nationale de 2019)
- généralisation en 2021 dans toutes les régions de **commissions régionales d'arbitrage de valorisation** et d'une démarche de revue des actifs pour accélérer les cessions et accroître les **valorisations alternatives à la cession**
- déploiement en 2020 d'un **observatoire des valeurs locatives tertiaires**.

Professionnaliser la gestion du parc immobilier de l'État :

- **moderniser et dynamiser la fonction de gestionnaire d'actifs** : lancement de l'expérimentation en avril 2021 de l'Agence de gestion de l'immobilier de l'État (AGILE) sur 2 chantiers prioritaires : la **gestion des sites multi-occupants** (4 régions retenues) et le déploiement de solutions **photovoltaïques** (13 projets retenus)
- **accélérer la transition numérique** : déploiement du BIM (tableau de suivi informatisé des bâtiments)
- **intéresser les ministères occupants** :
 - mise à jour depuis 2019 de plusieurs centaines de conventions d'occupation signées entre l'État propriétaire et les occupants, mentionnant un coût d'occupation domaniale hors charges, permettant aux ministères de mieux appréhender leurs dépenses
 - campagne de contrôles périodiques permettant d'améliorer la connaissance du parc immobilier et son état d'entretien, mais aussi d'alimenter la réflexion sur la valorisation des surfaces
 - accompagnement des baux avec le marché « OPTIBAUX » lancé en 2019 pour rationaliser les prises à bail.

Les nouveaux espaces de travail

La DIE a lancé en 2020 une réflexion sur l'immobilier public de demain laquelle participe à la diffusion au sein des administrations d'une **culture émergente relative aux nouveaux espaces de travail**. Elle anime une démarche de réflexion et de partage d'expérience avec la communauté interministérielle, des professionnels du secteur privé et des chercheurs, qui a débouché en 2021 sur un rapport et des expérimentations comme les locaux du service de la documentation nationale du cadastrale (SDNC) à Saint-Germain en Laye.

Elle a lancé un site extranet, « *travailler autrement* », accessible *via* le portail immobilier de l'État, qui propose des exemples concrets. La DIE contribue avec ses homologues européens à animer un cycle d'ateliers « *Efficient Office Space Solutions* ».

Repenser l'organisation du travail : l'expérimentation de tiers-lieux

La crise sanitaire oblige l'administration à repenser son modèle d'organisation du travail et à tester les modalités hybrides de travail (présentiel/ distanciel). Une expérimentation lancée en octobre 2020 en Île-de-France par la DITP, la DINUM avec l'appui de la DIE, étudie les conditions à réunir pour orienter la fonction publique vers de nouveaux modes d'organisation du travail conciliant travail à distance et attentes des agents et des organisations.

Les objectifs sont :

- **d'évaluer l'intérêt des agents pour l'ouverture d'espaces publics** de travail partagés au sein des administrations
- **d'identifier les facteurs de succès d'organisation du travail à distance** au sein des équipes, notamment d'un point de vue managérial
- **d'identifier les attendus en termes d'environnement de travail** et ainsi mieux cibler les évolutions nécessaires en matière de numérique et d'aménagement des tiers-lieux publics, en écho aux études menées par la DIE

Au total, le travail à distance a été expérimenté dans 10 tiers-lieux, notamment mis à disposition par les ministères de la Justice et des Armées, associés à l'expérimentation.



PROCHAINES ETAPES

Poursuivre le programme de rénovation des 38 cités administratives : finaliser les travaux en cours des premières cités, notifier et exécuter les marchés de travaux pour les autres projets, achever la rénovation d'ici début 2024.

Approfondir et finaliser les travaux menés dans le cadre de l'expérimentation d'AGILE en :

- fiabilisant et développant l'offre de prestations de services immobiliers d'AGILE sur 4 régions, pour structurer et professionnaliser la gestion des sites multi-occupants et la valorisation photovoltaïque
- généralisant à l'ensemble du territoire la démarche de revue des actifs et de valorisation alternative à la cession.

Exécuter les plus de 15 000 marchés notifiés dans le cadre du plan de relance de rénovation énergétique des bâtiments de l'État pour 2,7 milliards d'euros et livrer les 3 200 projets restants à achever.

Poursuivre les chantiers **de transformation de la réforme de l'organisation territoriale de l'État (OTE)**. Dans ce cadre, un rapport conjoint a été finalisé en mai 2022 par l'IGF et le CGEDD (« Immobilier de l'État : une nouvelle architecture pour professionnaliser »).

Prioriser les projets vertueux des ministères occupants grâce à la procédure de labellisation immobilière de la DIE.

Plan achat de l'État 2020 – 2024 : transformer la fonction achat pour la rendre plus efficiente

Objectifs

Transformer la fonction achat de l'État et de ses opérateurs pour :

- améliorer le fonctionnement des services publics tout en réduisant leurs coûts
- appliquer de nouveaux leviers aux achats pour dégager des marges de manœuvre budgétaires au profit des ministères et opérateurs de l'État
- soutenir, *via* la politique d'achat, des modalités innovantes de mise en œuvre de l'action publique
- promouvoir des services publics responsables sur les plans social et environnemental.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris lors du 3^e CITP (juin 2019) et confirmés lors des CITP suivants :

- lancer un plan de réduction du coût des achats interministériels, ministériels et des opérateurs de l'État
- générer 1 milliard d'euros d'économies budgétaires.

1 milliard d'€ d'économies

attendues à terminaison du plan, dont 800 M€ pour les ministères et 200 M€ pour les opérateurs de l'État

La mise en œuvre du plan achat a été lancée le 23 octobre 2020 par le directeur du cabinet du Premier ministre.

L'ensemble des parties prenantes, acteurs de l'État et opérateurs, est appelé à transformer et renforcer durablement la fonction achat au sein de l'administration pour :

- une fonction achat plus efficiente permettant une économie de moyens au profit des politiques publiques
- valoriser le métier d'acheteur dans les services de l'État
- orienter l'achat public vers des solutions innovantes soutenant la transformation des services publics
- faciliter l'accès des PME/TPE à la commande publique, en cohérence avec les objectifs du plan de relance
- accélérer la mise en œuvre de la politique d'achats responsables
- renforcer les collaborations entre la fonction achat et les fonctions métiers
- renforcer la fonction approvisionnement
- développer le contrôle de gestion des achats.

AVANCEMENT DU PLAN

23 milliards d'€ d'achats annuels
des ministères et opérateurs de l'État concernés par le plan achat

20 000 marchés publics notifiés
chaque année par les ministères

Le plan achat de l'État concerne deux volets :

- un volet dédié aux ministères, démarré en septembre 2020
- un volet dédié aux opérateurs de l'État, démarré en mars 2021.

Les parties prenantes sont associées aux économies réalisées :

- 30 % laissées au bénéfice des ministères et opérateurs, ce qui leur donne une marge de manœuvre accrue au service des politiques publiques
- 70 % viennent en réduction des dépenses publiques, et contribuent ainsi à la maîtrise de la trajectoire des finances publiques.

Volet ministériel du plan Achat :



- après une phase de diagnostic et d'initialisation du plan, la phase 2 d'élaboration du plan d'économies budgétaires liées aux achats a débuté en janvier 2021 et s'achèvera en mars 2022. Les travaux ont été organisés en **trois « vagues »** de domaines d'achats, couvrant au total plus de 10 milliards d'euros d'achats. Des ateliers associant près de 600 représentants des ministères, de la direction des achats de l'État, de la direction du budget et de la DITP, ont permis d'identifier des leviers d'optimisation des achats sur une trentaine de domaines d'achats.
- les travaux sur la « **vague 1** » (fournitures et mobilier de bureau, frais d'expédition du courrier, maintenance immobilière, prestations intellectuelles, petits travaux liés aux bâtiments, voyages et déplacements professionnels, etc.) ont abouti à des décisions formalisées par un arbitrage du cabinet du Premier ministre rendu le 10 décembre 2021, et à l'ajustement correspondant des dotations budgétaires dans le cadre du projet de loi de finances 2022.

Les crédits des ministères ont été réduits de 56 M€, correspondant à des économies brutes de 108 M€ en 2022.

Le cabinet du Premier ministre a explicitement arbitré les actions à mettre en œuvre tout au long de l'année 2022 pour permettre ces économies, qui auront un rendement nettement supérieur en 2023, compte tenu des délais de mise en œuvre des actions, qui peuvent être de près de six mois (par exemple lorsqu'il s'agit de concevoir et de mettre en place un nouveau marché interministériel, après publicité et mise en concurrence conformément aux règles de la commande publique). Les travaux se poursuivent pour certains domaines d'achats de la « vague 1 », comme les travaux de voirie, la restauration collective et les achats de denrées, ou encore les prestations intellectuelles informatiques

- les domaines d'achats de la « **vague 2** » (notamment les opérations de travaux et prestations intellectuelles liées aux travaux, les logiciels, l'événementiel et les prestations multiservices/multitechniques), ont fait l'objet de discussions interministérielles en fin d'année 2021, et une concertation interministérielle dématérialisée sera prochainement organisée en vue d'aboutir à une deuxième série d'arbitrages
- les travaux sur la « **vague 3** » (vêtements, nettoyage, copieurs, analyses de laboratoires, formation, etc.) sont en cours de finalisation et aboutiront au premier semestre 2022.

Volet opérateurs du plan Achat :

- le volet opérateurs du plan a été lancé en mars 2021
- comme pour le volet ministériel, la première phase vise à établir un diagnostic de l'organisation et du fonctionnement des achats des opérateurs de l'État et à identifier les natures d'achat qui feront l'objet des travaux de co-construction du plan avec eux.
- les travaux ont été engagés avant l'été 2021 avec 17 premiers opérateurs, rejoints à la rentrée de septembre 2021 par 5 universités volontaires, retenus du fait de leur volume d'achats et représentatifs de la diversité des 437 opérateurs de l'État dont :
 - les universités
 - des opérateurs du monde de l'enseignement supérieur et de la recherche (CNRS, INSERM, INRAE, École Polytechnique, institut Mines-Télécom, CNOUS)
 - des établissements publics culturels (Louvre, Centre des monuments nationaux)
 - des opérateurs sous tutelle du ministère de l'Intérieur (Agence nationale des titres sécurisés, Agence nationale de traitement automatisé des infractions, Office français de l'immigration et de l'intégration)
 - ainsi que Pôle emploi, Voies navigables de France, FranceAgriMer, l'Agence de services et de paiements, l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger, et l'Agence publique pour l'immobilier de la justice
- la phase 2 d'élaboration du plan d'économies budgétaires liées aux achats commencera immédiatement après, en associant les ministères de tutelle des différents opérateurs.

Déployer les centres de gestion financière

Objectif

Moderniser, intégrer et fluidifier la chaîne de la dépense par la réunion dans un centre de gestion financière (CGF) unique des tâches assumées par les centres de services partagés placés chez l'ordonnateur et les services facturiers placés chez le comptable public.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 3^e CITP (juin 2019) : revoir l'organisation budgétaire de l'État dans les services déconcentrés afin de la simplifier et de la professionnaliser au sein de centres de gestion intégrés uniques fusionnant le service facturier et le centre de services partagés.

BILAN À DATE

A partir de 2019, deux **expérimentations en organisation CGF ont été conduites, l'une en déconcentré en Bretagne et l'autre auprès du service de contrôle budgétaire et comptable ministériel (SCBCM) des ministères économiques et financiers**. Le CGF intervient, pour le compte des services prescripteurs, de la création des engagements juridiques dans le système d'information Chorus jusqu'au paiement des dépenses.

Le CGF apporte une meilleure qualité de service aux gestionnaires et aux fournisseurs de l'État. Il permet de **repositionner des contrôles en amont du processus de dépenses et facilite les synergies**. Ce modèle d'organisation ne remet pas en cause le principe de séparation entre comptable et ordonnateur, ni les prérogatives de ce dernier qui continue notamment à avoir compétence exclusive pour passer des marchés publics, choisir ses fournisseurs ou attester de la conformité des commandes passées par exemple.

Depuis le 1^{er} avril 2021, 16 expérimentations sont menées :

- treize CGF au sein des directions régionales ou départementales des finances publiques en charge des dépenses des ministères financiers, sociaux et de la culture
- un CGF au sein du SCBCM des ministères économiques et financiers
- un CGF au sein du SCBCM des services du Premier ministre
- un CGF à la direction nationale d'interventions domaniales (DNID).

16 expérimentations en cours

La circulaire n° 6251/SG du Premier ministre du 10 mars 2021 pour « accélérer la déconcentration de la gestion budgétaire et des ressources humaines et renforcer la capacité d'action de l'État dans les territoires » incite les ministères à mener au moins une expérimentation en 2022 avant la généralisation des CGF en 2023.

Ainsi, sept CGF sont créés en 2022 :

- le 1^{er} janvier au sein du service de contrôle budgétaire et comptable ministériel (SCBCM) du ministère de la Transition écologique, de la Cohésion des territoires et de la Mer
- le 1^{er} mars au sein du SCBCM du ministère des Solidarités et de la Santé
- le 1^{er} avril à la direction régionale des finances publiques de Lille pour les ministères de la Transition écologique, de la Cohésion des territoires, de la Mer et de l'Agriculture et de l'Alimentation ; et à la direction régionale des finances publiques de Rennes pour le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et des Sports
- le 1^{er} mai à la direction régionale des finances publiques de Toulouse pour le ministère de la Justice
- le 1^{er} juin dans les directions régionales des finances publiques de Rennes et d'Orléans pour le ministère de l'Intérieur et de l'Outre-mer.

13 jours de délai global de paiement

dans les centres expérimentateurs en déconcentré au 31 octobre 2021

Les résultats des premiers CGF sont très satisfaisants : une qualité de service et des performances améliorées, des contrôles plus intégrés et mieux ciblés, une réelle polyvalence des agents et un enrichissement des tâches. **À titre d'illustration, le délai global de paiement des treize CGF déconcentrés est de 13,30 jours au 31 octobre 2021**, la moyenne nationale, tout mode d'organisation, s'établissant à 15,30 jours.

« La mise en place du centre de gestion financière s'est traduite pour la DRAC de Bretagne par une plus grande fluidité de la chaîne des dépenses et la suppression des contrôles redondants, avec une identification des sujets beaucoup plus en amont de la chaîne. Au total, les délais de paiement sont améliorés et les fins de gestion sont beaucoup plus fluides. »

Sébastien Percheron-Hardel, responsable du service budgétaire et comptable de la DRAC de Bretagne

PROCHAINES ETAPES

Mettre en place au moins un centre de gestion financière dans chaque ministère, en administration centrale ou déconcentrée, d'ici fin 2022.

Généraliser le modèle des CGF à partir de 2023 sur la base d'un bilan partagé de son fonctionnement, des gains de productivité et du renouveau des métiers permis par cette organisation.

Déployer l'excellence opérationnelle au sein des administrations

Objectif

Obtenir des gains d'efficacité rapides et pérennes en recourant à la réingénierie de processus, en mobilisant les leviers numériques et surtout en associant les agents qui sont les acteurs des transformations.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 6^e CITP (juillet 2021) : la moitié du ré-abondement de 80 millions d'euros prévu en projet de loi de finances 2022 du fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP) sera consacrée au renforcement de l'efficacité de l'État de proximité.

BILAN À DATE

La direction interministérielle de la transformation publique poursuit et massifie le dispositif « Accélérateur de performance » qui vise à accompagner les projets d'efficacité opérationnelle de l'administration en recourant à la réingénierie de processus de manière participative, aux techniques numériques innovantes et à la diffusion des bonnes pratiques.

Ces projets menés par la DITP sur des processus métiers ou des fonctions supports permettent des gains significatifs en termes d'amélioration de la productivité des services, des conditions de travail des agents et de la qualité de service aux usagers, notamment par la réduction des délais de traitement.

La décision prise par le CITP de poursuivre la mise en œuvre du dispositif fait suite à une première expérience réussie (FTAP 2019-2022), qui a démontré la pertinence du dispositif : une dizaine de projets de réingénierie de processus administratifs impliquant des déploiements nationaux au sein de plusieurs ministères Intérieur/Culture/Éducation et différents opérateurs (ADEME, OFPRA)

Ministère de la Culture : faciliter l'accès des usagers aux démarches Culture, moderniser l'environnement de travail des agents et retrouver des marges de manœuvre en service déconcentré

Cette optimisation permet de redéployer des ETP au sein des DRAC sur des missions d'accompagnement des porteurs de projets, des visites terrain (monuments historiques, travaux, troupes artistiques, etc.) et de l'évaluation des politiques publiques. Cette simplification a permis aussi de préparer et accélérer le déploiement de la dématérialisation de bout en bout : du dépôt des dossiers par les usagers en passant par l'instruction technique et financière par les agents. Un gain sans précédent sur la modernisation de l'environnement de travail.

Ministère de l'Intérieur : réduire les délais d'obtention des titres de séjour

L'équipe « Accélérateur de performance » intervient depuis 2021 sur une trentaine de préfectures pour réduire les délais d'obtention des **titres de Séjours** et **gagner en qualité de service**. La méthode, basée sur la co-construction avec les agents et les usagers, a permis de créer, développer et mettre en place de nouveaux outils de pilotage et de simplifier les processus.

Bilan, un gain de temps pour les agents et les usagers :

- au guichet avec une réduction de **50 % des délais d'attente**
- **pour l'instruction des dossiers jusqu'à 50% d'augmentation de la productivité, permettant une réduction de la file d'attente usagers et un traitement en flux tendu pour certains sites.**



ADEME : optimiser le processus de demande d'aide des usagers

À partir d'une approche d'excellence opérationnelle, mobilisant les agents gestionnaires et instructeurs de l'ADEME (Agence de la transition écologique), le parcours type d'un dossier de demande d'aide a été simplifié et rationalisé. Une plate-forme en ligne a été créée qui permet le dépôt de dossiers des usagers et facilite la montée en compétences des utilisateurs. Au-delà des gains d'accessibilité et de délais pour les usagers, ce projet a aussi permis un gain de 26 ETP (équivalent temps plein) dont 14 redéployés sur d'autres activités à plus forte valeur.



DGFIP : transformer les processus comptables à l'étranger pour gagner en qualité de service

La réingénierie profonde des processus comptables à l'étranger de la DGFIP (direction générale des finances publiques) couplée à une automatisation des tâches sans valeur ajoutée a permis de dégager 25 ETP et de gagner en qualité de service. Ces gains ont pu être réalisés notamment grâce à la mise en place d'un assistant digital de contrôle des mouvements de paie et de contrôle des opérations par carte d'achat, ainsi que par un assistant conversationnel (« chatbot ») pour les usagers pensionnés à l'étranger. La réponse donnée à l'utilisateur est désormais instantanée et adaptée.



Académie de Versailles : transformer les pratiques de gestion RH pour augmenter la satisfaction usagers

A partir d'une démarche terrain participative (impliquant enseignants, chefs d'établissements, agents des services académiques, etc.) une simplification administrative de certains processus RH a permis de gagner en performance (délais et qualité) et dégager les ressources pour adresser des missions à plus forte valeur ajoutée auprès des usagers. Dès 5 mois d'intervention, 10 ETP (50 en cible) ont été redéployés sur des missions d'accompagnement RH de proximité, pour plus de valeur pour les agents et les enseignants.

Un portail de dématérialisation des demandes des enseignants a été mis en place permettant une instruction facilitée entre services pour toutes les demandes des enseignants, chefs d'établissement, etc. Déploiement en cours auprès de 3 académies.



PROCHAINES ÉTAPES

Une enveloppe de 15 millions d'euros du FTAP sur 2022-2023 permettra de :

- **intensifier les missions d'appui de l'Accélérateur de performance :**
 - accompagner une trentaine de projets y compris le financement de solutions numériques
 - développer les prestations d'accompagnement plus ponctuel (de type « coaching ») selon les besoins constatés
- **former les agents publics** pour développer les compétences de réingénierie de processus et d'amélioration continue fondées sur des méthodes participatives
- **renforcer** les équipes dédiées à l'excellence opérationnelle dans les ministères
- **mettre à disposition des outils** et du contenu méthodologique à destination des administrations
- **développer un réseau** de l'excellence administrative et opérationnelle :
 - partager de bonnes pratiques
 - réaliser des projets croisés entre administrations.

PILOTES : DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DU NUMÉRIQUE
DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

Développer l'utilisation des data-sciences et de l'intelligence artificielle pour une action publique plus efficace

Objectif

Développer et diffuser au sein de l'administration les techniques en matière de traitement et d'exploitation des données numériques pour permettre une action publique plus efficace et plus agile.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 2^e CITP (octobre 2018) : constituer un laboratoire d'intelligence artificielle – « Lab IA » – interministériel, pour accompagner les administrations dans le déploiement de leurs projets d'IA et leur permettre de bénéficier de l'état de l'art des technologies en matière d'IA, grâce à un réseau de chercheurs publics affiliés.

BILAN À DATE

Créé fin 2018 au sein de la DINUM, le **Lab IA** soutient les projets visant à expérimenter et développer l'utilisation de l'intelligence artificielle et des data-sciences au sein de l'État. Il comprend aujourd'hui 5 agents dont 3 experts en mégadonnées (« *data scientists* »). Le Lab IA s'appuie sur une convention de collaboration avec l'INRIA pour pouvoir mener des projets en partenariat avec des laboratoires de recherche au bénéfice des administrations publiques.

26

administrations accompagnées
pour expérimenter l'intelligence artificielle en collaboration avec la DITP

+ de 350

participants
en 2020 à la communauté d'agents publics autour de l'IA

Grâce à deux appels à manifestation pour expérimenter l'intelligence artificielle dans l'administration, financés dans le cadre du Plan d'investissement d'avenir (PIA), le Lab IA a accompagné 20 projets en 2019 et 2020 en collaboration avec la DITP dont :

- la direction générale de l'alimentation du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation : le projet vise à optimiser les moyens de l'État en matière de **contrôle sanitaire des restaurants, des boucheries et des poissonneries** en ciblant mieux les établissements à risques, à l'aide des avis des consommateurs déposés sur les plates-formes numériques, traités au travers de méthodes de traitement automatique du langage naturel
- la chambre des métiers et de l'artisanat de Nouvelle-Aquitaine : développement et expérimentation d'un **outil d'IA d'aide à l'implantation des entreprises artisanales**, s'appuyant sur des données économiques et sociodémographiques du territoire. L'objectif est d'outiller le conseiller pour proposer aux artisans des **choix d'implantation** plus avisés.

En 2021, le Lab IA a lancé un nouvel « accompagnement recherche » et sélectionné 5 projets qui seront accompagnés au cours de l'année 2022 en permettant aux administrations sélectionnées de bénéficier de l'appui d'une équipe de recherche pour développer un algorithme.

Le Lab IA a développé **quatre ressources mutualisées** pour l'IA dans l'administration : une méthode et un *guide* pour pseudonymiser des documents administratifs, un jeu de données et un algorithme de questions-réponses automatique (PIAF), un *guide méthodologique* pour mener une campagne d'annotation et plus récemment un outil d'extraction d'information dans des documents non structurés (LirIA).

Le PIAF

Dans le cadre du projet « Pour des IA francophones » (PIAF), le Lab IA a collecté et publié un jeu de données de 9 500 questions réponses en français pour entraîner et évaluer des algorithmes de questions réponses en langage naturel. Ce jeu de données constitue une ressource pour encourager l'IA francophone. Pour accompagner les administrations à s'approprier ces technologies, le Lab IA a développé un algorithme de questions-réponses qui peut être utilisé pour développer de nouvelles manières d'interroger les documents administratifs.

Enfin le Lab IA anime la communauté des experts en mégadonnées de l'État à travers des rencontres mensuelles et une lettre d'information.

En complément de l'action menée par le lab IA, le Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP) finance également des projets visant à développer l'utilisation de la donnée dans le pilotage des politiques publiques. Parmi les projets les plus importants :

- **le projet « Améliorer la sécurité de la navigation maritime grâce à l'intelligence artificielle », de la direction des affaires maritimes (1 million d'euros – lauréat en 2019)**, consistant à créer un système intelligent d'information et d'aide à la décision pour la surveillance du trafic maritime en Manche, afin de prévenir les catastrophes maritimes, et de faciliter le développement économique *via* une fluidification du transport
- **le projet « Foncier Innovant » de la DGFIP (12,1 millions d'euros – lauréat en 2019)** : la DGFIP recourt au traitement automatisé d'images grâce à l'IA pour exploiter les prises de vues aériennes (aéronefs, satellites, etc.) et fiabiliser ainsi les bases de la fiscalité directe locale. Ce projet permettra une mise à jour automatique du plan cadastral
- **le projet « Observatoire de l'artificialisation des sols » de la DGALN (11,1 millions d'euros – lauréat en 2020)** qui permettra aux acteurs publics (État, collectivités) et privés (bureaux d'études, agences d'urbanisme, etc.) de disposer, par géolocalisation et acquisition satellitaire, de données objectives relatives à l'artificialisation des sols. Il favorisera un diagnostic partagé du processus d'artificialisation, au service de la préservation de la biodiversité, de l'autonomie alimentaire, et de la lutte contre le réchauffement climatique.

France Relance consacre 23 millions d'euros pour favoriser entre autre le développement de stratégies fondées sur la donnée. Le volet « cycle de vie de la donnée » du Numérique permettra ainsi de financer des projets d'intelligence d'artificielle dans les administrations (cf. fiche dédiée)



PROCHAINES ÉTAPES

Poursuivre en 2022 le développement des outils mutualisés de Lab IA.

Accompagner les 5 projets sélectionnés dans le cadre de l'accompagnement recherche.

Renforcer l'animation de la communauté data sciences et IA de l'administration

Poursuivre en 2022 *via* France Relance le financement des projets de développement de l'usage de l'intelligence artificielle au sein des services de l'État.

ANNANES

**ÉTAT
D'AVANCEMENT
DES PLANS DE
TRANSFORMATION
MINISTÉRIELS**



INTRODUCTION

Lors du 2^e comité interministériel de la transformation publique du 29 octobre 2018, le Gouvernement a présenté sa stratégie nationale pour la transformation de l'action publique. Il a rendu public à cette occasion les plans de transformations de chaque ministère.

Ces Plans de transformations ministériels (PTM) traduisent, en 2018, les priorités d'action de chaque ministère, déclinées en chantiers, comprenant une ou plusieurs réformes.

Une attention renforcée du Premier ministre est portée à la mise en œuvre de ces PTM dont l'état d'avancement est présenté ici.

Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Mettre en œuvre activement la nouvelle politique d'aide publique au développement (APD)	
Veiller au respect des orientations géographiques, sectorielles et d'équilibre bilatéral/multilatéral arrêtées au comité interministériel de la coopération internationale et du développement (CICID) de février 2018	100 %
Participer activement à la mise en place de la nouvelle gouvernance de l'APD, en particulier en réunissant le conseil d'orientation stratégique sur une base au minimum annuelle	95 %
Préparer un projet de loi de programmation de l'APD à adopter courant 2019	100 %
Poursuivre l'investissement dans la diplomatie économique	
Mener à bien la réforme du dispositif de soutien aux entreprises exportatrices (mise en place des guichets uniques en régions, dévolutions aux chambres de commerce à l'étranger, réforme des financements exports)	100 %
Participer activement, en collaboration avec le ministère de l'Économie et des Finances, au dispositif de suivi « grands contrats » civils (une vingtaine au maximum)	100 %
Animer les travaux du comité interministériel du tourisme en vue de parvenir à des décisions concrètes lors des réunions semestrielles présidées par le Premier ministre, et ensuite assurer un suivi étroit de leur mise en œuvre	90 %
Sur les urgences hors crise de sécurité, notamment les migrations et le climat, contribuer à la mise en œuvre d'une réponse européenne efficace	
Promouvoir une approche rigoureuse et juste face au défi migratoire, en mettant en œuvre les décisions des Conseils européens	60 %
Favoriser l'autonomie européenne, en particulier dans les domaines économique et stratégique, notamment en impulsant de nouveaux partenariats industriels	80 %
Poursuivre la mise en œuvre de l'accord de Paris, en mobilisant les pays signataires à le ratifier et en contribuant à la réussite des trois grandes initiatives (Africa Renewable Energy Initiative, Alliance Solaire Internationale, CREWs)	95 %
Piloter la réforme des réseaux de l'État à l'étranger	
Présenter d'ici la fin de l'année 2018 le projet de contrat de transformation des réseaux à l'étranger	100 %
Veiller à sa bonne exécution annuelle pour atteindre les objectifs fixés, notamment la cible de -10 % de masse salariale sur le périmètre État et opérateurs sous plafond	100 %
Simplifier les démarches administratives et améliorer la qualité du service	
Expérimenter la dématérialisation de l'état-civil des Français nés à l'étranger (établissement/exploitation des actes d'état civil)	50 %
Mettre en œuvre le portail France-Visas	70 %
Animer les consultations citoyennes sur l'Europe	
Mener à bien les consultations citoyennes sur l'Europe	100 %
Réussir les négociations européennes	
BREXIT	90 %
Adopter le cadre financier pluriannuel post 2020	100 %
Veiller à la mise en œuvre du discours de la Sorbonne	95 %

Ministère de la Transition écologique

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Mettre en œuvre les mesures du Plan climat	
Suivre la mise en place des mesures de solidarité climatique : prime à la conversion des véhicules et bonus aux véhicules électriques ; chèque énergie ; prime pour le remplacement des chaudières fioul	100 %
Accélérer la rénovation énergétique des bâtiments en simplifiant l'éco-prêt à taux zéro (projet de loi de finances 2019) et transformant le crédit d'impôt transition énergétique en prime pour les ménages modestes (projet de loi de finances 2020)	100 %
Finaliser le nouveau plan national d'adaptation au changement climatique	100 %
Déployer la prime à la conversion vers des véhicules moins polluants	82 %
Accompagner la mise en place de la loi d'orientation des mobilités, notamment au travers du Plan vélo	87 %
Déployer la programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE)	
Préparer le projet de loi et les décrets d'application	67 %
Accompagner l'arrêt des centrales à charbon d'ici 2022	80 %
Proposer une stratégie nucléaire et ses conséquences sur EDF et Orano	100 %
Définir le calendrier des appels d'offres pour les énergies renouvelables durant le quinquennat, notamment concernant l'éolien offshore	95 %
Mettre en œuvre le Plan biodiversité et améliorer la gestion de l'eau	
Participer au verdissement de la politique agricole commune (PAC)	85 %
Adopter la stratégie de lutte contre la déforestation importée et porter sa déclinaison à l'échelle européenne	90 %
Elaborer une méthode et mettre en œuvre les dispositifs de lutte contre l'artificialisation des sols	78 %
Finaliser et mettre en œuvre le plan chasse	100 %
Assurer le suivi de la réintroduction des ours dans les Pyrénées	100 %
Mettre en œuvre les conclusions de la première séquence des assises de l'eau sur l'investissement dans les réseaux et mener la 2 ^e séquence (« économiser, protéger et partager la ressource en eau »)	80 %
Mettre en œuvre la fusion entre l'Agence française pour la biodiversité et l'Office national de la chasse et de la faune sauvage	100 %
Préparer la décision sur la montagne d'or en Guyane	100 %
Économie circulaire	
Mettre en œuvre la feuille de route pour l'économie circulaire	80 %
Porter au niveau européen des normes ambitieuses de réduction des plastiques à usage unique	100 %
Santé environnement	
Mettre en œuvre les feuilles de routes qualité de l'air avec les collectivités	63 %
Poursuivre la réforme des mécanismes d'évaluation des substances et produits chimiques au niveau européen	100 %
Négocier une stratégie européenne sur les perturbateurs endocriniens	90 %
Réformer le ministère (MTES + MT + MCTRCT)	
Réformer l'administration territoriale, adapter les administrations centrales, déconcentrer et les adapter aux enjeux du numérique	88 %

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Faire adopter la loi d'orientation des mobilités	
Présenter un projet de loi en Conseil des ministres en novembre 2018	100 %
Achever les concertations sur le financement et la programmation des infrastructures	100 %
Déployer le Plan vélo	87 %
Présenter au dernier trimestre 2018 un engagement commun des principales métropoles concernées et de l'État en faveur du déploiement des zones à faibles émissions et plus généralement de la mobilité propre	100 %
Présenter avant fin 2018 une stratégie sur l'équilibre et la régulation du secteur taxis/VTC	100 %
Assurer la concertation pour accompagner l'ouverture de la concurrence des bus en Île-de-France	100 %
Mettre en œuvre la réforme de la SNCF de manière proactive	
Mettre en place le nouveau groupe SNCF au 1 ^{er} janvier 2020	100 %
Faire aboutir les chantiers prioritaires de la convention de branche au 1 ^{er} janvier 2020	100 %
Suivre le rétablissement de productivité demandée à la SNCF	70 %
Faire en sorte que la mise en concurrence soit effective sur certaines lignes TER et Intercités avant la fin du quinquennat	75 %
Mettre en œuvre la réforme des ports	
Réviser le modèle économique des ports	100 %
Proposer une stratégie de l'État pour les grands ports maritimes avant fin 2018	100 %
Mettre en œuvre la réforme de la gestion des routes	
Proposer une stratégie de gestion du réseau routier national non-concédé à l'automne 2018	50 %
Étudier la pertinence de la création de Routes de France	90 %
Définir et mettre en œuvre une stratégie nationale pour le transport aérien	
Améliorer le niveau de sécurité et la capacité du ciel français	75 %
Poursuivre la transition énergétique et écologique du secteur, en particulier par des biocarburants aéronautiques (fin 2018/T1 2019)	87 %
Étudier puis mettre en œuvre une politique pour la compétitivité du pavillon français	65 %
Proposer une politique raisonnée de desserte aérienne des territoires les plus enclavés (fin 2018/T1 2019)	80 %
Veiller à la réalisation des projets à enjeux - Réaménagement de l'aéroport de Nantes-Atlantique	75 %

Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Maîtriser les fondamentaux : lire, écrire, compter et respecter autrui	
Dédoublage des classes de CP et CE1 en REP et REP + à la rentrée 2019 <i>depuis 2020, décision d'étendre la mesure aux grandes sections</i>	100 % 75 %
Interdiction du téléphone portable au collège dès rentrée 2018	100 %
L'âge de l'instruction obligatoire abaissé à 3 ans dès la rentrée 2019	90 %
Déploiement du dispositif « Devoirs faits »	88 %
Enrichissement de l'offre pédagogique au collège	85 %
Mettre en œuvre la réforme du lycée du BAC	
Préparer la suppression des filières (1 ^{res} évolutions de la 2 ^{nde} en 2018-19, nouveaux programmes 2 ^{nde} et 1 ^{re} rentrée 2019, Terminale rentrée 2020)	100 %
Introduction d'une part de contrôle continu dans le baccalauréat	100 %
Réforme de l'orientation (partage des compétences avec les régions, en 2 ^{nde} , 54 h découverte des secteurs professionnels et des formations supérieures, 2 professeurs principaux en terminale, stage d'observation en milieu professionnel de 5 jours en 3 ^e)	80 %
Mettre en œuvre la réforme de la voie professionnelle	
Mettre en place une nouvelle génération de campus des métiers et qualifications avec les régions, 3 campus par région d'ici 2022	60 %
À partir de la rentrée 2019, les enseignements de 2 ^{nde} professionnelle organisés par « famille de métiers »	75 %
Ouverture d'une formation par l'apprentissage dans chaque lycée professionnel	60 %
Nouveaux diplômes pour tenir compte des mutations économiques, transition énergétique et révolution numérique, transformation des filières fragiles et insérant peu	75 %
Mieux évaluer le système scolaire	
CP, CE1 et 6 ^e : évaluation individuelle systématique, standardisée et nationale ; test de positionnement en classe de 2 ^{nde}	100 %
Accompagnement personnalisé adapté aux élèves	cf. devoirs faits
Création d'une instance d'évaluation des établissements	100 %
Mise en œuvre du programme d'évaluation (objectif créé en 2021, après installation de l'instance)	50 %
Favoriser la convergence des diplômes et des échanges au niveau européen	50 %
Incarner la politique de la jeunesse de l'engagement et dessiner le Service national universel (SNU)	
Réorganiser l'administration territoriale et centrale	
Placer les académies au périmètre des régions au 1 ^{er} janvier 2020	95 %
Déconcentrer et renforcer la gestion de proximité	80 %
Rapprocher les Centres d'information et d'orientation (CIO) des établissements	70 %
Réformer l'administration centrale	100 %
Moderniser la gestion des RH, diversifier le recrutement	
Amélioration du remplacement	75 %
Développer les RH de proximité et former les personnels	80 %
Attractivité des métiers et des parcours de l'Éducation nationale	90 %

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Réussir les JOP24 et en assurer l'héritage par une préparation efficace	
Définir et mettre en œuvre la stratégie de la haute performance	60 %
Travailler l'héritage des JO avec l'ensemble des acteurs	85 %
Assurer le déroulement des investissements, en respectant les délais et les enveloppes budgétaires	80 %
Mettre en place des actions afin que tous les Français, quel que soit le territoire, soient concernés par les JO	75 %
Développer l'économie et l'innovation du sport pour passer de 1,8 à 2 % du PIB	65 %
Mettre en œuvre une stratégie nationale sport santé	
Instruire les conditions de mise en place de la « prescription d'activité physique adaptée », formations des médecins généralistes, implication des fédérations	70 %
Réaliser une cartographie de sports à pratiquer dans le cadre de l'accompagnement sport – santé	70 %
Définir avec le ministère de la Santé la « stratégie sport santé » : lutter contre la sédentarité et l'inactivité sportive, développer les expérimentations avec les différents acteurs (associations, maisons de la santé, CHU...)	65 %
Développer la communication sur l'apport de l'activité physique	70 %
Augmenter de 3 millions le nombre de pratiquants	
Développer les offres sportives à destination de tous les publics sous toutes les formes (clubs, numérique, familial, amateurs, personnes en situation de handicap, personnes âgées)	65 %
Accompagner les mutations des activités sportives des fédérations et des clubs	60 %
Assurer une passerelle efficace entre la pratique du sport à l'école et la pratique du sport en clubs ou en associations	50 %
Corriger les inégalités d'accès à la pratique : prioriser le soutien aux équipements sportifs et développer la pratique des publics les plus éloignés	70 %
Favoriser le développement de la pratique d'activités sportives et physiques en entreprise	70 %
Réformer le ministère	
Réformer l'administration territoriale, adapter les administrations centrales, déconcentrer au niveau départemental	70 %
Installer une Agence nationale d'appui, d'évaluation et de financement du sport	100 %
Responsabiliser et autonomiser le monde sportif	-
Moderniser le réseau des conseillers techniques sportifs, faire évoluer leurs missions en lien avec les fédérations	60 %
Sécuriser les acteurs et réguler le sport	
Renforcer l'éthique	70 %
Lutter contre toutes les formes de discrimination	85 %
Compétitivité et régulation économique	75 %
Contribuer à la lutte contre le dopage	80 %
Déployer les mesures de lutte contre la radicalisation	70 %
Participer à la lutte contre les violences, notamment faites aux enfants	85 %

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Poursuivre la construction de l'Europe de la Défense	
Contribuer à la réflexion sur l'architecture européenne de sécurité et de défense	90 %
Mettre en œuvre l'Initiative européenne d'intervention (IEI) et la Coopération structurée permanente (CSP)	100 %
Déployer une stratégie spatiale de défense au niveau national et dans le cadre européen	90 %
Mettre en œuvre la loi de programmation militaire 2019-2025	
Publier les décrets d'application	100 %
Adapter les effectifs selon les priorités définies	100 %
Tenir les jalons des programmes d'équipement structurants	86 %
Déployer l'intégralité des mesures du plan Familles	59 %
Élaborer les partenariats industriels franco-allemands relatifs aux grandes capacités militaires	100 %
Améliorer l'efficacité du maintien en condition opérationnelle (MCO)	
Poursuivre la réforme engagée du MCO aéronautique	95 %
Mettre en œuvre la réforme du MCO terrestre	85 %
Conduire une revue du MCO naval	100 %
Contribuer à la définition et au succès du Service national universel	
Favoriser le recrutement et la formation de l'encadrement du SNU	100 %
Préparer la contribution du ministère à la phase 2	100 %
Moderniser le ministère	
Conduire la réforme de la DGA	100 %
Adapter et moderniser le système RH du ministère	52 %
Déployer le nouveau logiciel de paiement des soldes en remplacement du système LOUVOIS	100 %
Réformer le dispositif de soutien territorial des armées, en particulier dans le domaine de l'administration	100 %
Poursuivre les évolutions dans les domaines de l'habillement et de l'alimentation	95 %

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Mener à bien la réforme de la constitution	
Porter le texte constitutionnel devant le Parlement et coordonner la rédaction des lois organiques qui en découleront	En attente d'arbitrage
Faire voter le projet de loi de programmation et de réforme de la Justice	100 %
Mettre en œuvre la nouvelle politique de peines et le plan pénitentiaire	
Porter la réforme législative dans le projet de loi de programmation et de réforme de la justice	100 %
Déterminer la cartographie et la typologie exactes des projets immobiliers à achever ou conduire, en lien avec les élus locaux	95 %
Mettre en place l'Agence du travail d'intérêt général et de l'insertion professionnelle des personnes placées sous main de justice	100 %
Mettre en place le droit de vote des détenus	100 %
Recruter les effectifs nécessaires	100 %
Conduire la transformation numérique du ministère de la justice	
Achever la remise à niveau du matériel et des réseaux	75 %
Ouvrir au public le portail du justiciable	100 %
Achever la dématérialisation de la délivrance du casier judiciaire B3	100 %
Conception et développement du portail des juridictions (Portalis) pour les Conseils prud'hommes (CPH)	100 %
Conduire le déploiement du portail des juridictions (Portalis) pour les CPH	10 %
Conduire la dématérialisation de la procédure pénale	76 %
Dématérialiser et sécuriser la délivrance de l'aide juridictionnelle	70 %
Concevoir et expérimenter le portail de détention	85 %
Accompagner les professionnels utilisateurs dans le changement	50 %

Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance (1/2)

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Faire voter le projet de loi relative à la croissance et la transformation des entreprises et prendre les textes d'application	
Assurer le vote de la loi PACTE au Parlement et prendre sans délai les textes d'application, en particulier sur le registre des entreprises, le droit des suretés, la sécurité économique, l'attractivité	100 %
Développer la participation et l'intéressement	40 %
Réformer l'épargne retraite	100 %
Développer le risque capital	100 %
Gérer activement les participations publiques	
Mettre en œuvre les cessions prévues par Pacte (ADP, FDJ, Engie)	50 %
Finaliser le rapprochement entre la Caisse des dépôts et La Poste	100 %
Contribuer à la Programmation pluriannuelle de l'énergie (EDF)	100 %
Veiller à la bonne mise en œuvre de la réforme de la SNCF	100 %
Porter la stratégie de la France dans l'agenda européen et international	
Défendre à l'Eurogroupe notre stratégie de finances publiques et de réformes structurelles	90 %
Mettre en œuvre la fiscalité du numérique	40 %
Mise en œuvre de la feuille de route de la zone euro	80 %
Assurer la présidence française du G7 en 2019 pour le volet finances	100 %
Promouvoir les discussions commerciales multilatérales en matière commerciale	95 %
Contribuer à l'agenda de la nouvelle Commission en matière de services financiers, industrie et innovation	100 %
Souveraineté économique européenne	100 %
Attractivité	100 %
Aide publique au développement	50 %
Faire vivre la politique industrielle et la politique d'innovation	
Formuler des propositions pour renforcer la compétitivité de l'industrie française, y compris dans son volet international	100 %
Signer des contrats de filière ambitieux dans chacun des 18 Comités stratégiques de filière du Conseil national de l'industrie	100 %
Mettre en œuvre le plan pour l'industrie du futur, la digitalisation et la montée en gamme des entreprises industrielles	80 %
Piloter l'initiative « territoires d'industrie »	85 %
Définir au sein du Conseil de l'innovation une politique d'innovation cohérente et ambitieuse et veiller au bon fonctionnement du fonds pour l'industrie et l'innovation (grands défis d'innovation et le plan deep tech)	90 %
Plan franco-allemand pour les batteries	100 %
Sécurité économique	100 %
Réformer les aides et l'accompagnement des entreprises	
Mettre en œuvre la réforme des Chambres de commerce et d'industrie (CCI)	90 %
Lancer la réforme des Centres techniques industriels (CTI)	100 %
Mettre en œuvre la réforme des pôles de compétitivité	100 %
Supprimer les niches fiscales et les dispositifs budgétaires inefficaces	100 %
Réformer le ministère	
Réformer les directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) et la direction générale des entreprises (DGE)	90 %
Réformer la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)	52 %
Adapter les réseaux à l'étranger	100 %
Déconcentrer	100 %

Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance (2/2)

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Moderniser le recouvrement de l'impôt et son contrôle	
Réussir la réforme du prélèvement à la source	100 %
Poursuivre l'unification du recouvrement fiscal et social	50 %
Améliorer le ciblage du contrôle notamment par le recours à l'Intelligence Artificielle et le datamining	80 %
Supprimer les petites taxes	100 %
Élaborer un contrat de transformation avec la direction générale des finances publiques (DGFIP) d'ici la fin 2018	100 %
Préparer le Brexit	100 %
Réorganiser le réseau territorial de la DGFIP	70 %
Déployer une nouvelle gestion publique	
Moderniser la procédure budgétaire dans le cadre de la réforme constitutionnelle	En attente
Définir et mettre en œuvre une nouvelle politique immobilière	65 %
Moderniser les cadres de gestion et responsabiliser les gestionnaires	90 %
Supprimer le numéraire dans le réseau de la DGFIP	90 %
Expérimenter l'agence comptable dans les collectivités territoriales	Abandon
Expérimenter le compte financier unique dans les collectivités territoriales	80 %

Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Déployer la politique de cohésion des territoires	
Créer l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)	100 %
Adapter l'action de l'État pour les territoires en difficulté	Sans objet
Déployer l'agenda rural du Gouvernement	93 %
Déployer le plan Cœur de villes	80 %
Tenir les objectifs de couverture numérique du territoire	64,5 %
Mettre en place un programme de développement des tiers lieux	100 %
Suivre les contrats territoriaux spécifiques (Bassin minier, Creuse, Littoral 21...)	85 %
Renforcer le dialogue avec les collectivités et accompagner la transformation des territoires	
Renforcer le dialogue avec les collectivités dans le cadre de la Conférence nationale des territoires (CNT) rénovée	100 %
Promouvoir et assurer le respect des termes du « pacte financier » entre l'État et les collectivités, en lien avec le MACP	100 %
Préparer et accompagner les évolutions institutionnelles structurantes : Grand Paris, métropoles européennes	100 %
Revoir les modes de contractualisation avec les collectivités	100 %
Approfondir le baromètre de la cohésion des territoires en lien avec les associations d'élus locaux	100 %
Coordonner l'action gouvernementale en faveur de la Corse	100 %
Conduire le dialogue sur l'évolution institutionnelle de l'Alsace	100 %
Mobiliser pour les quartiers	
Réformer les modes d'intervention de l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU) et conventionner la quasi-totalité des projets ANRU d'ici l'été 2019 (150 – 200 quartiers d'ici la fin 2018)	89 %
Déployer le plan sur les copropriétés dégradées	90 %
En lien avec le ministère du Travail, renforcer le déploiement des emplois francs	100 %
Animer les pactes signés dans le cadre du plan avec les entreprises, les associations, les collectivités	92 %
Développer les attributions de logement social en faveur des plus modestes en évitant les concentrations sur les mêmes quartiers	50 %
Veiller à la mobilisation des autres ministères sur la mise en œuvre du plan et mettre en place les volets qui dépendent du ministère	85 %
Mettre en œuvre la loi ELAN (Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique), la Réduction de loyer de solidarité (RLS) et mener les actions prioritaires	
Prendre dans les 6 mois les décrets d'application de la loi	100 %
Accompagner la mise en place des premiers projets partenariaux d'aménagement et des premières Grandes Opérations d'Urbanisme	100 %
Avancer dans la dynamique de simplification du code de la construction et de l'habitation	90 %
Mener à bien la réorganisation des bailleurs sociaux d'ici 2021	75 %
Mobiliser les outils de la Caisse des dépôts et consignations (CDC) pour accompagner les projets locaux	100 %
Définir les conditions et expérimenter de nouvelles politiques de loyer dans le secteur HLM	50 %
Suivre l'évolution de la construction par territoire	100 %
Mener les actions prioritaires (lutte contre la vacance de logements, plan 60 000 logements étudiants et 20 000 logements jeunes, mobilisation du foncier public et privé, transformation de bureaux en logements, lutte contre la précarité énergétique, lutte contre les marchands de sommeil)	50 %
Réformer le calcul des APL avec la contemporanéité des ressources	
En lien avec le ministère de la Santé et des Solidarités et le ministère de l'Action et des Comptes publics, mettre en œuvre la réforme au printemps 2019	100 %
Déployer le plan logement d'abord	
Créer 50 000 places « logement d'abord » (création de pensions de famille et mobilisation du parc privé)	68 %
Avoir une connaissance plus fine des publics à la rue dans les métropoles à enjeu, avec le développement de la professionnalisation des maraudes et en lien avec les démarches des collectivités d'opérations de décompte des SDF	70 %
Réformer le ministère	
Contribuer à la réforme de l'administration territoriale, adapter les administrations centrales, déconcentrer et s'adapter aux enjeux numériques	88 %

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Lutter efficacement contre le terrorisme	
Mettre en œuvre les outils de la loi Sécurité intérieure et lutte contre le terrorisme du 30 octobre 2017	100 %
Déployer le plan d'action contre le terrorisme présenté le 13 juillet 2018	100 %
Faire reculer l'insécurité au quotidien	
Assurer le déploiement de la police de sécurité du quotidien, dans toutes ses composantes (renforcement de la présence policière, lutte contre les incivilités, lutte contre l'économie souterraine et la criminalité organisée)	100 %
Porter, avec le Garde des Sceaux, la réforme de la procédure pénale	50 %
Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan de lutte contre l'économie souterraine et la criminalité organisée	100 %
Concentrer policiers et gendarmes sur leurs missions opérationnelles par une politique de substitution par des personnels administratifs ou techniques	100 %
Mettre en œuvre les décisions du comité interministériel de la sécurité routière du 9 janvier 2018	100 %
Mettre en œuvre une politique migratoire maîtrisée et équilibrée	
Réduire à 6 mois en moyenne le délai d'instruction des demandes d'asile	60 %
Renforcer l'effectivité des décisions d'éloignement	65 %
Doubler les heures d'apprentissage du français pour les primo-arrivants et favoriser leur insertion professionnelle	95 %
Prendre part, avec le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, aux travaux communautaires et aux dialogues migratoires avec les pays d'origine et de transit	90 %
Maintenir un haut niveau d'engagement dans le contrôle aux frontières, la lutte contre les filières et la gestion des secteurs de regroupement	90 %
Ancrer l'islam de France dans la République	
Renforcer la gouvernance des associations culturelles et l'encadrement des financements étrangers	100 %
Conduire le dialogue avec les cultes	100 %
Réformer le ministère	
Intégrer la fonction achat	100 %
Créer une direction du numérique dotée d'une capacité transverse d'arbitrage et de pilotage financier	100 %
Alléger les échelons centraux (cabinets, états-majors) en déconcentrant les décisions de gestion	95 %
Tirer les conséquences des audits déclenchés à l'été 2018 en renforçant le rôle du Secrétariat général dans le pilotage budgétaire et les décisions impactant la masse salariale	100 %
Réformer l'administration territoriale de l'État	
Faire évoluer l'organisation et le fonctionnement des services déconcentrés de l'État dans une logique de déconcentration, de modularité et de mutualisation	80 %

Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion (1/2)

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Mettre en œuvre les ordonnances Travail pour privilégier la négociation collective	
Réduire le nombre de branches en utilisant les instruments légaux et en mettant en place les instruments adaptés	100 % de l'objectif initial 2018
Accompagner les entreprises, les branches et les salariés dans la mise en œuvre des nouvelles dispositions des ordonnances travail, réussir la révolution culturelle du droit du travail - Nombre d'accords signés dans les entreprises de moins de 50 salariés ; cible de 100 000 accords en 2022. Soit 10 % des entreprises concernées - Nombre d'accords par taille d'entreprise avec focus sur performance collective ; cible de 1000 en 2022 (cible fixée en 2019)	79,2 % 73,8 %
Transformer l'assurance chômage	
Mettre en œuvre la remise à plat de la réglementation d'assurance chômage en élaborant les textes nécessaires (réglementaires et le cas échéant législatifs)	100 %
Mettre en œuvre l'élargissement de l'assurance chômage aux démissionnaires et créer un droit à indemnisation chômage pour les travailleurs indépendants	100 % des objectifs 2018
Moderniser le Service public de l'emploi	
Initier et accompagner le rapprochement entre Cap emploi et Pôle emploi et transformer l'offre de services en direction des personnes handicapées, en intégrant l'ensemble des opérateurs - élaboration d'une convention cadre nationale - pilotage par Pôle emploi des missions Cap emploi relatives à l'accompagnement des DOETH - Déploiement du lieu unique et offre de service intégrée	100 % 100 % 100 %
Mettre en œuvre des expérimentations de rapprochement et fusion éventuelle de missions locales avec Pôle emploi et engager le travail sur le patrimoine commun	Réforme en cours de reformulation
Piloter et structurer les missions locales à l'horizon 2022 (nouvelle convention pluriannuelle d'objectifs)	100 %
Mettre en œuvre la convention tripartite État / Unédic / Pôle emploi 2019/2022	100 %
Refonder l'Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA) pour lui permettre d'assurer de manière soutenable ses missions	90 %
Transformer l'apprentissage et la formation professionnelle pour investir massivement dans les compétences correspondant aux besoins des entreprises	
Transformer l'apprentissage	100 %
Plan d'investissement compétences (PIC) : négocier et finaliser les pactes régionaux	80 %
PIC : lancer la prépa apprentissage	100 %
PIC : lancer et assurer l'exécution des appels à projets nationaux	90 %
PIC : suivre l'exécution du plan et des formations	90 %

Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion (2/2)

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Lutter contre la pauvreté par le travail et l'insertion dans l'emploi	
Déployer les emplois francs	100 %
Mettre en œuvre l'accompagnement spécifique issu du plan pauvreté	90 %
Transformer la santé au travail	
Accompagner et mettre en œuvre la réforme de la santé au travail pour améliorer l'offre de soins, notamment en direction des PME-TPE	70 %
Lutter contre le travail illégal et les formes de détachement irrégulières	
Mettre en œuvre une nouvelle stratégie de lutte contre le travail illégal (LTI)	100 % de l'objectif fixé pour 2020
Mettre en œuvre les mesures sur le détachement et augmenter les contrôles	100 % de l'objectif fixé pour 2020
Réaliser l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes	
Garantir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes	97 %
Réformer le ministère	
Renforcer l'action de l'inspection du travail sur les thèmes prioritaires	90 %
Réformer l'administration territoriale, adapter les administrations centrales et déconcentrées (DIRECCTE)	100 %

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Réformer l'audiovisuel public	
Mettre en œuvre la réforme décidée en juillet 2018 (suppression de deux canaux, développements numériques, rapprochement France 3 et France bleu pour le développement d'une offre régionale, redéploiement des programmes jeunesse et Outre-Mer)	90 %
Poursuivre la réflexion sur l'évolution de l'audiovisuel extérieur	100 %
Réformer la gouvernance	Abandon
Expertiser les conséquences de la réforme de la taxe d'habitation pour la Contribution à l'audiovisuel public (CAP)	Rapport sur la CAP confié par le Premier ministre à l'IGAC et à l'IGF fin octobre 2021. Attente de la remise du rapport en mai 2022.
Conduire la réforme de la loi de 1986	
Transposition de la directive « services de médias audiovisuels » (SMA)	100 %
Instruire les évolutions de la régulation	90 %
Démocratiser l'accès à la culture à travers l'éducation et la culture	
Renforcer l'éducation artistique et culturelle, notamment avec le ministère de l'Éducation nationale	75 %
Lancer l'expérimentation du Pass culture dans cinq territoires	100 %
Conforter le modèle économique du Pass <i>via</i> des partenariats et élargir l'offre du Pass en vue de sa généralisation	80 %
Redynamiser la politique du patrimoine	
Réorganiser l'administration du patrimoine	100 %
Poursuivre la restauration du patrimoine en péril initiée avec le loto	100 %
Développer les partenariats à l'international (Abu Dhabi, Arabie Saoudite)	70 %
Préparer les assises européennes du patrimoine (mission Sella)	Abandon
Assurer la rénovation phasée de Villers-Cotterêts en vue de l'implantation d'un centre de la francophonie	80 %
Réformer la politique muséale	
Finaliser le rapprochement des Services à compétence nationale (SCN) avec des établissements existants	70 % (réforme reformatée, poursuivie hors PTM)
Revoir les relations DG/Réunion des musées nationaux (RMN) / Musées et adapter le statut des musées nationaux	60% (réforme poursuivie hors PTM)
Réussir la transformation de la Réunion des musées nationaux-Grand Palais (RMN/GP)	90 %
Réformer le ministère	
Réformer l'administration territoriale, adapter les administrations centrales, déconcentrer	90 %

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Mettre en œuvre la stratégie de transformation du système de santé	
Mettre en œuvre le plan Priorité Prévention, dont la vaccination obligatoire	90 %
Mieux inciter à la qualité, notamment par l'évolution des tarifications et rémunérations	80 %
Favoriser l'accélération du virage numérique	90 %
Restructurer l'organisation territoriale des soins, déployer les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) et les assistants médicaux	85 %
Adapter les formations et les ressources humaines	70 %
Mettre en œuvre la réforme du 100 % santé	
Assurer la mobilisation des professionnels et des assureurs complémentaires tout au long du projet	100 %
Réformer l'aide à la complémentaire santé	100 %
Protéger les Français contre le risque de dépendance	
Mener la concertation d'ici début 2019	100 %
Préparer le projet de loi	Projet reporté
Lutter contre la pauvreté	
Déployer la stratégie de lutte contre la pauvreté et notamment la contractualisation avec les départements	97 %
Mener la concertation et les travaux techniques sur la réforme des prestations	95 %
Renforcer la protection de l'enfance	
Lancer d'ici novembre 2018 la stratégie de protection de l'enfance puis assurer son déploiement	100 %
Réviser la loi de bioéthique	
Préparer le projet de loi et le débat parlementaire	100 %
Réformer le système des retraites	
Faire un point d'étape avec les partenaires sociaux en octobre 2018	100 %
Mener la deuxième phase de la concertation	90 %
Préparer le projet de loi	Projet reporté
Réformer le ministère	
Réformer l'administration territoriale, adapter les administrations centrales et déconcentrer	95 %

Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et de l'Innovation

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Finaliser la réforme de l'accès à l'enseignement supérieur	
Retour d'expérience sur la mise en œuvre de la loi Orientation et réussite des étudiants (ORE) et ParcoursSup, adaptation à venir de la procédure d'accompagnement	100 %
Mise en œuvre du plan Etudiant, utilisation de la Contribution Vie Etudiante et de Campus (CVEC)	80 %
Adaptation de l'offre de formation, particulièrement dans les filières en tension	90 %
Enseignement supérieur : préparer une deuxième étape	
Refonder les formations de Santé	95 %
Mettre en œuvre la nouvelle licence (notamment, Licence en deux ans, Parcours « Oui si »)	80 %
Gouvernance : renforcer l'articulation des acteurs (mise en œuvre de l'article 52 de la loi État au service d'une société de confiance (ESSOC) sur les regroupements)	100 %
Permettre aux opérateurs d'accroître leurs ressources propres	60 %
Précarité étudiante et aide sociale étudiante	70 %
Construire une Europe de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation	
Préparer le futur programme cadre « Horizon Europe »	100 %
Augmenter le taux de retour sur les financements européens	90 %
S'appuyer sur les Initiatives d'excellence et les Initiatives science innovation territoire économie (IDEX/ISITE) pour construire les « universités européennes » et dynamiser le programme Erasmus	100 %
Mettre en place l'agence européenne pour l'innovation de rupture	
Ambition, autonomie et responsabilité pour les grands opérateurs	
Coordonner des feuilles de route pour les grands opérateurs de recherche (CEA, CNRS, INRIA, INRA, INSERM, IFREMER...) et pour l'Agence nationale de la recherche (ANR)	
Rénover le dialogue contractuel (contrat de site, programmation pluriannuelle, ...)	75 %
Simplifier le pilotage, renforcer l'autonomie (tutelle des Unités mixtes de recherche (UMR), gestion)	
Recherche sur les grands défis sociétaux	70 %
Clarifier la gestion des très grandes infrastructures de recherche	60 %
Favoriser l'appropriation des outils du Programme d'investissement d'avenir (PIA), les évaluer et simplifier leur fonctionnement	
Refonder les relations Universités – Établissements publics à caractère scientifique et technologique (EPST) et Hôpitaux – Universités – EPST en matière de formation et de recherche	
Simplifier la gestion des grands laboratoires	70 %
Renforcer la politique d'innovation	
Simplifier la politique de soutien à l'innovation en s'appuyant sur le conseil de l'innovation	
Développer la dynamique de start-ups deep tech et le plan Intelligence artificielle (IA)	90 %
Développer l'innovation de rupture - mettre en œuvre les « grands défis »	100 %
Expérimenter la constitution de campus d'innovation	80 %
Relancer la recherche partenariale (simplifier la gestion de la propriété intellectuelle, mandataire unique, contrats types...)	90 %
Accélérer l'innovation	60 %
Assouplir la gestion des RH en diversifiant les profils et les missions	
Améliorer l'attractivité internationale de la recherche publique	90 %
Favoriser la diversification des missions des parcours des enseignants-chercheurs	90 %
Fluidifier les parcours public-privé	80 %
Renforcer l'autonomie de gestion des établissements	75 %

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Mettre en œuvre les mesures du livre bleu outre-mer	
Prioriser et assurer le suivi des mesures du livre bleu outre-mer (rendez-vous gouvernementaux à six mois)	95 %
Porter les réformes des aides économiques outre-mer (projet de loi de finances et projet de loi de financement de la Sécurité sociale pour 2019) ainsi que la réorientation des moyens budgétaires (réforme de la TVA non perçue récupérable/réforme de l'impôt sur le revenu)	100 %
Conduire l'élaboration des plans et contrats de convergence par territoire (signature début deuxième semestre 2018)	100 %
Garantir le bon déroulement du référendum d'autodétermination en Nouvelle-Calédonie et préparer la suite	
Superviser les opérations de préparation du référendum, en liaison étroite avec le ministère de l'Intérieur et le Haut-Commissariat	100 %
Veiller à la concertation avec les forces politiques du territoire ainsi qu'avec l'ensemble des parties prenantes	100 %
Poser les bases permettant la poursuite du dialogue après le 4 novembre 2018 jusqu'aux élections provinciales de mai 2019 et au-delà	100 %
Promouvoir le réflexe outre-mer au sein du Gouvernement	
Veiller à la prise en compte de la dimension outre-mer le plus précocement dans les textes et les politiques publiques portés par les différents ministères	60 %
Adapter l'organisation de l'État à la situation des outre-mer (démarche Guyane)	100 %

Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation (1/2)

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Assurer la transition agro-écologique vers une agriculture performante aux plans économique, social, environnemental et sanitaire	
Assurer le suivi de la feuille de route des États Généraux de l'Alimentation pour améliorer le revenu des agriculteurs et la compétitivité des filières agricoles et alimentaires	95 %
Accompagner une utilisation durable des ressources naturelles contribuant à la lutte contre le changement climatique et adaptée à ses effets	85 %
Réduire l'utilisation des produits phytopharmaceutiques (avec MTE)	55 %
Améliorer la santé animale et le bien-être animal	90 %
Accompagner la transformation du secteur agricole et alimentaire et la structuration des filières grâce au grand plan d'investissement	85 %
Former les nouvelles générations à l'agroécologie et aux transitions	75 %
Renforcer la sécurité sanitaire et la qualité de l'alimentation	
Assurer l'objectif de 50% de produits bio, de qualité ou durables dans la restauration collective à horizon 2022	30 %
Améliorer les contrôles sanitaires sur le plan qualitatif et quantitatif (organisation, moyens, pression de contrôle)	40 %
Porter au niveau communautaire une force européenne de lutte contre les fraudes alimentaires	80 %
Défendre au niveau européen une évolution de l'étiquetage des produits agricoles et alimentaires pour valoriser la qualité des productions agricoles françaises et renforcer l'information des consommateurs	70 %
Mobiliser les politiques européennes au service de la transformation	
Faire de la réforme de la politique agricole commune (PAC) un levier de la transition agro-écologique et de la souveraineté alimentaire	100 %
Préparer la mise en œuvre de la future PAC (plan stratégique national) avec les conseils régionaux et les parties prenantes	85 %
Améliorer la gouvernance et la gestion du fonds européen pour les affaires maritimes, la pêche et l'aquaculture (FEAMPA)	80 %
Mobiliser le budget européen de la recherche (Horizon Europe) sur les sujets agricoles, alimentaires, forestiers et de la bioéconomie	40 %
Renforcer et développer l'enseignement, la recherche et l'innovation pour accompagner les transitions	
Adapter l'offre de formation et former davantage pour répondre aux besoins des filières et de la société	85 %
Faire d'AgroParisTech un élément moteur de l'Université Paris Saclay et assurer la création de l'institut national d'enseignement supérieur pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement	100 %
Créer un acteur majeur de la recherche mondiale en agriculture, alimentation et environnement en fusionnant INRA et IRSTEA au sein de l'INRAE	100 %
Réformer l'enseignement supérieur vétérinaire pour contribuer au maillage vétérinaire français	100 %
Resserrer les liens entre les acteurs de la recherche, de l'innovation et du transfert agricole (INRAE, ACTA et APCA) pour renforcer leur impact	95 %

Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation (2/2)

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Mobiliser les acteurs au service du développement des territoires	
Sécuriser les paiements des aides PAC (délais, procédures, refus d'apurement)	99 %
Décliner la politique de l'alimentation au plus près des territoires	97 %
Renforcer le pilotage du réseau des chambres d'agriculture et optimiser son organisation	95 %
Favoriser les nouvelles installations d'agriculteurs pour assurer le renouvellement des générations	75 %
Réformer le ministère et ses opérateurs	
Approfondir la déconcentration, renforcer la capacité d'ingénierie territoriale et mobiliser les services et établissements de l'État en région pour favoriser la déclinaison de proximité des actions du présent plan ministériel	80 %
Simplifier les procédures, favoriser les mutualisations et réduire les doublons	70 %
Accroître la capacité d'anticipation et de transformation du ministère en réformant les missions études et prospective, ressources humaines et numérique	67 %
Réviser la cartographie et la gouvernance des opérateurs	95 %
Mettre en œuvre les recommandations sur le nouveau modèle de l'Office national des forêts	85 %

Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Mettre en œuvre la loi ESSOC	
Prendre les textes d'application d'ici fin 2018	100 %
Mettre en place des indicateurs mesurant les résultats des services publics	85 %
Réformer la fonction publique	
Simplifier et rendre plus efficace le dialogue social	90 %
Revoir la structuration de la rémunération pour une plus forte individualisation	30 %
Etendre le recours aux contractuels	70 %
Accompagner la restructuration des services publics par des outils de gestion et des aides à la transformation	60 %
Appliquer les 35 heures dans la fonction publique, notamment dans la fonction publique territoriale (hors sujétions spécifiques liées à la nature des missions)	90 %
Assurer le suivi des réformes dans les ministères	
Assurer <i>via</i> la direction interministérielle de la transformation publique la supervision globale du programme de transformation publique	100 %
Négocier avec les ministères concernés les Contrats de transformation	100 %
Accéder à tous les services publics en ligne avec France Connect	
Accompagner la simplification et la numérisation des démarches administratives	83 %
Engager une réforme en profondeur du système d'information de l'État au bénéfice des usagers et des agents	84 %
Accompagner les ministères dans la mise en œuvre du volet numérique de leur plan de transformation ministériel (sécurisation des projets SI et transformation numérique de leurs politiques publiques)	85 %

Secrétariat d'État chargé des Personnes handicapées

Chantiers/Réformes	Taux d'avancement
Mettre en œuvre la stratégie pour l'autisme	
Structurer les plate-formes et lancer le forfait d'intervention précoce	95 %
Lancer le plan de repérage et de dépistage des adultes	50 %
Déployer les plates-formes de répit	50 %
Mettre en œuvre les mesures relatives à la recherche	90 %
Mettre en œuvre les mesures relatives à la formation	80 %
Transformer les politiques publiques pour les rendre plus inclusives	
Construire une école inclusive pour le plus grand nombre	80 %
Refonder la gouvernance et les outils de la politique de l'emploi des travailleurs handicapés	80 %
Développer l'habitat et la ville inclusifs	85 %
Rendre visibles les projets de territoires 100 % inclusifs	80 %
Mobiliser les ressources médicosociales en appui des politiques inclusives	80 %
Systematiser une démarche de simplification tout au long de la vie	
Mettre en œuvre les propositions du rapport Taquet-Serres	
Allonger la durée d'attribution des principales prestations et droits dans le cas de handicap non susceptible d'évolution	100 %
Déléguer la responsabilité des renouvellements aux acteurs de proximité	Suspension en raison de la de la prolongation systématique des droits durant la crise
Rénover le dispositif de notification des Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH)	95 %
Mettre en place une plate-forme numérique nationale d'information et de services	100 %
Renforcer le pilotage et la gouvernance de la politique du handicap	
Redynamiser le comité interministériel du handicap (CIH) et organiser une Conférence nationale du handicap (CNH) sous une forme renouvelée	100 %
Revoir la gouvernance territoriale des politiques inclusives dont celle des MDPH	100 %

ANNANNE

**GRANDS PROJETS
DE SIMPLIFICATION
DES MINISTÈRES
ET DES GRANDS
ORGANISMES
SOCIAUX**



INTRODUCTION

Si de nombreux projets interministériels sont portés de manière transverse pour le compte des administrations tels que les projets d'amélioration de l'accès aux services publics ou le programme d'amélioration continue Services Publics +, la part la plus importante de la simplification de l'action publique reste et a vocation à rester à la main des ministères, qui œuvrent pour la simplification dans leur champ de politiques publiques et pour leurs usagers et agents.

La plupart des ministères se sont donc dotés d'une organisation interne permettant de simplifier leur action en continu, avec notamment un portefeuille de projets de simplification, des dispositifs d'écoute des usagers permettant de comprendre les besoins et attentes des Français et une gouvernance dédiée – à l'instar du ministère des Armées dans lequel les projets prioritaires de simplification sont suivis par un comité stratégique présidé par la ministre des Armées.

A ce jour, il semble nécessaire de valoriser davantage les projets de simplification des ministères, nombreux et à fort impact pour les usagers (particuliers et entreprises), répondant à des besoins perçus sur le terrain et s'appuyant largement sur les nouvelles technologies et la digitalisation. C'est donc dans une optique de valorisation et de mise en valeur du travail des ministères qu'a été mené un exercice de recensement des projets de simplification sur 13 champs ministériels.

Les pages suivantes présentent une sélection de projets de simplification emblématiques pour chacun des ministères interrogés. Ces projets ont été catégorisés selon leur degré de maturité et par type de public visé afin de refléter la richesse des portefeuilles.

Sont également présentés les principaux projets de simplification des grands organismes sociaux qui sont partie prenante, à part entière, de la transformation de l'action publique.

Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

Le ministère a co-piloté, avec le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance, un **important travail de simplification à destination des entreprises exportatrices**, notamment à travers le projet « Team France Export », qui s'avère un dispositif opérationnel pour la mise en œuvre du plan de relance (volet export).

Par ailleurs, de nombreux projets de simplification à destination des usagers présentent une **forte dimension numérique**, tels que le vote par Internet, la dématérialisation de l'état civil ou encore France Visas.

PROJETS TERMINÉS

Description		Public visé
	Team France Export : mise en place par Business France, en lien avec ses ministères de tutelle (MEAE, MEFR et MCT) et les régions, d'un guichet unique « Team France Export » couplé à une solution numérique à destination des entreprises pour les préparer et les accompagner sur les marchés internationaux à l'export	Entreprises
	Vote par Internet pour les Français de l'étranger [Réforme prioritaire] : mise en place d'une solution de vote par Internet pour les Français de l'étranger	Particuliers (votants)
	Aménagement des horaires des consulats : réaménagement des horaires dans les consulats à l'étranger pour être davantage en phase avec les besoins du public	Particuliers

PROJETS EN COURS

Description		Public visé
	Registre d'état civil électronique [Réforme prioritaire] : dématérialisation de l'ensemble des actes du service central d'état civil (SCEC) du MEAE (actes civils des Français de l'étranger)	Particuliers
	France Visas : dématérialisation complète de la procédure de visa (demande en ligne, numérisation des pièces justificatives, paiement en ligne des droits de visa)	Particuliers
	Service France Consulaire [Réforme prioritaire] : création d'une plate-forme consulaire mondiale accessible par téléphone / courriel 24h/24 et 7 jours/7 à destination des Français de l'étranger	Particuliers

Ministère de la Transition écologique

Un projet majeur de **simplification a été mené pour la simplification des autorisations pour les installations d'entreprises** par le MTE, ayant pour objectif à terme de passer d'un délai de 270 jours à 100 jours.

Plusieurs **projets structurants sont en cours de déploiement** au sein du MTE (ex.: Démat ADS, projet sur les certificats d'économie d'énergie, simplification du processus d'étude d'impact environnemental).

Un **plan d'action ambitieux de simplification est en cours de mise en œuvre au sein du pôle ministériel**, notamment issu du retour d'expérience post-Covid-19 et avec pour objectifs **«des processus et une organisation de travail plus simples, plus sobres et plus proches des usagers.»**

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
Objectif « obtenir une autorisation en 100 jours pour un projet d'installation » : réduction du temps d'instruction des autorisations environnementales et des enquêtes publiques sur un projet d'installation pour diminuer le temps d'instruction pour les porteurs de projets	Entreprises Collectivités territoriales
Simplification de l'accès aux aides à la rénovation de l'habitat privé ANAH [Réforme prioritaire] : dématérialisation de l'ensemble du processus d'instruction et de gestion des aides par la mise en place d'un service numérique (incluant MaPrime Renov')	Entreprises Collectivités territoriales
Dématérialisation des demandes d'inscription au registre des transporteurs publics par route : dématérialisation des demandes d'inscription pour le transport public routier de marchandises et de voyageurs ainsi que de formalités complémentaires associées (renouvellement de licence communautaire ou intérieure, délivrance de copies conformes de licence de transport)	Entreprises de transport public routier

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
Simplification de l'utilisation des certificats d'économie d'énergie (CEE) : simplification du parcours des différentes parties prenantes (particuliers, artisans) dans l'obtention du CEE	Particuliers Entreprises (artisans) Agents
Axes de transformation de l'organisation [projet commun au pôle ministériel] : lancement d'un guichet pour proposer des projets de refonte de processus avec pour objectif de simplifier les procédures internes et de donner de l'autonomie aux agents. Lancement d'une plate-forme collaborative pour partager et diffuser les bonnes pratiques en matière de simplification	
Dématérialisation des autorisations d'urbanisme (« Démat ADS ») [MTE/MCTRCT] : dématérialisation du processus de traitement des Demandes d'autorisation d'urbanisme (DAU) ainsi que des formalités complémentaires associées (DOC, DAACT, recours gracieux)	Collectivités territoriales et DDT(M)
Simplification du processus d'étude d'impact environnemental [CGEDD] : mobiliser les crédits du plan de relance pour former les différents partenaires (bureaux d'études, entreprises, collectivités territoriales) à la réalisation des études d'impact environnemental afin d'améliorer les délais de traitement et de réalisation	Entreprises Agents Collectivités territoriales

Ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports

Le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, poursuit ses actions de simplification en apportant aux élèves, à leurs familles mais également aux personnels du ministère des solutions numériques. Au-delà de l'allègement des démarches administratives résultant du principe « Dites-le-nous une fois », la mise à disposition d'outils facilitant le suivi et la connaissance des élèves, à tous les stades de leur parcours scolaire, le partage d'information entre les familles et les équipes pédagogiques, contribueront à une meilleure adaptation du service public aux besoins des élèves, priorité étant donnée aux publics les plus fragiles. La mise en œuvre du plan managérial de l'administration centrale se traduit enfin par déploiement d'un outil qui contribuera à une plus grande fluidité des circuits de validation et à une plus grande responsabilisation des agents.

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
<p>Simplification des demandes en ligne de bourses de collège : depuis la rentrée scolaire 2019, la demande de bourse est réexaminée chaque année automatiquement, sur la base des données fiscales transmises par la DGFIP, sans que la famille ait à formuler une nouvelle demande pour l'élève concerné. Cette reconduction automatique s'applique tout au long de la scolarisation de l'élève au collège (à la rentrée scolaire 2020, actualisation de 220 000 demandes de bourses sans aucune démarche des familles).</p>	Élèves et parents d'élèves au collège
<p>Simplification des demandes en ligne de bourses de lycée : depuis le printemps 2021, l'enregistrement d'une demande de bourse de lycée est possible à partir du simple numéro fiscal du demandeur et de son concubin éventuel. Les données fiscales sont ensuite transmises automatiquement à l'automne pour instruction par les services académiques. A la rentrée 2021, actualisation de plus de 210 000 demandes de bourses sans aucune démarche des familles.</p>	Élèves et parents d'élèves au lycée
<p>diplome.gouv.fr : déploiement depuis novembre 2019 de la plate-forme « diplome.gouv.fr » avec les diplômes d'État de l'enseignement scolaire permettant de récupérer en ligne une attestation numérique de diplôme qu'elle que soit la voie d'obtention, formation initiale ou professionnelle, authentifiée par l'État</p>	Particuliers, entreprises, établissements scolaires et d'enseignement supérieur
<p>Inserjeunes : dispositif qui permet la publication de différentes données détaillées sur le parcours scolaire et l'insertion dans l'emploi des jeunes en formation professionnelle par la voie scolaire ou par l'apprentissage au niveau de chaque CFA et lycée professionnel</p>	Apprentis et élèves de la voie professionnelle scolaire (MENJS et MAA)
<p>Simplification de la procédure de demande d'aménagement des épreuves d'examens des élèves à besoins éducatifs particuliers : la demande d'aménagement d'épreuves des candidats qui disposent d'un plan d'accompagnement personnalisé (PAP) au titre des troubles du neuro développement, d'un projet d'accueil individualisé (PAI) ou d'un projet personnalisé de scolarisation (PPS) sera directement adressée à l'autorité administrative organisatrice de l'examen (mis en œuvre depuis la session 2021)</p>	Enseignants et élèves en situation de handicap et leur famille
<p>Déploiement du parapheur électronique en administration centrale : cette solution permettra une meilleure traçabilité et un raccourcissement des circuits de validation dans une logique de responsabilisation des acteurs.</p>	Administration centrale et cabinets

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
<p>Extension des demandes en ligne de bourses de collège : la démarche en ligne sera étendue aux familles de l'enseignement privé et du Centre national de l'enseignement à distance (CNED)</p>	Élèves et parents d'élèves au collèges ecteur privé et CNED
<p>Onde-échanges : simplifier la première inscription en école maternelle, grâce à une unique démarche en mairie, sans avoir à fournir les mêmes informations à l'école à la rentrée scolaire</p>	Mairies et usagers
<p>Livret de parcours inclusif (LPI) : dans le cadre de l'école inclusive, développement d'une application qui permettra de suivre le parcours de scolarisation des élèves à besoins éducatifs particuliers (déploiement progressif à partir d'octobre 2021)</p>	Enseignants et élèves en situation de handicap et leur famille

Description

Portail national des démarches administratives en ligne : offrir aux parents d'élèves un portail d'accès aux démarches en ligne liées à la scolarité (ouverture au 1^{er} degré réalisée, ouverture au 2nd degré prévue en septembre 2021). Une plate-forme nationale d'assistance (numéro gratuit) est mise à disposition des familles pour les accompagner dans leurs démarches depuis juin 2021.

Public visé

Parents d'élèves

Ministère des Armées

Le ministère des Armées est engagé dans **une forte dynamique de simplification avec une gouvernance robuste** s'appuyant sur des ressources dédiées (ex. : pilotage des chantiers prioritaires de simplification *via* un comité exécutif simplification présidé par la ministre des Armées).

De nombreux chantiers ont été engagés, principalement à destination des agents notamment sur la simplification de leurs démarches (projet EUREKA / Atlas, portail e-social, etc.).

PROJETS TERMINÉS

Description	Mise à disposition d'emprises (tiers lieux) pour les agents du ministère des Armées (travail déporté) : donner la possibilité aux agents dont le lieu habituel de travail est situé dans une zone de forte exposition à la Covid-19 et résidant dans un autre département de pouvoir bénéficier d'un accueil temporaire au sein d'emprises défense (environ 3000 postes de travail)	Public visé	Agents
	EUREKA / Atlas : déploiement d'un portail digital EUREKA et d'espaces multiservices de proximité « Atlas » (Accès en tout temps et tous lieux au soutien) à destination des soutenus et de leurs familles pour la réalisation de leurs démarches de soutien : jusqu'à 250 prestations diverses, pour tous les besoins		Agents du ministère
	« Dites-le nous une fois » pour les attestations de Journées défense et citoyenneté (JDC) : déploiement d'une interface de programmation applicative (API Service national) permettant la dispense de fourniture de l'attestation de participation à la JDC pour l'accès à la fonction publique et le passage du permis de conduire (700 000 jeunes concernés par an)		Particuliers

PROJETS EN COURS

Description	Portail e-social : dématérialisation de 20 prestations d'action sociale <i>via</i> la modernisation du système d'information « e-social » pour un accès simplifié et une accélération globale du processus de délivrance. Un effort de suppression des pièces justificatives a été mené (jusqu'à 20 % des pièces justificatives supprimées). Neuf démarches sont désormais entièrement dématérialisées (60 000 demandes par an)	Public visé	Agents
	Classeur numérique de l'administré (DNA) : service commun ministériel Internet et Intradef permettant de fédérer les données d'un administré disponibles au sein du ministère comme au sein des autres administrations (DGFIP, CAF, DINUM). Le CNA accompagne la simplification administrative et le DLNUF en facilitant l'accès à ces données pour les SI consommateurs de données dans un cadre sécurisé et de confiance. Le CNA vise une mise en service opérationnelle courant janvier 2022. Trois SI (soutien, logement, gestion RH) représentant une trentaine de démarches sont en cours de raccordement		Agents du ministère

Ministère de la Justice

La dynamique de simplification au sein de ministère de la Justice s'inscrit **principalement sur des projets de long terme** (ex. : Portalis : le portail du justiciable, Numérique en détention).

Le ministère de la Justice bénéficie de l'**accompagnement de la DITP sur de nombreux projets** via un support financier (ex. : projets lauréats du FTAP) ou un **support méthodologique** (ex. : usage des sciences comportementales pour la refonte du site du ministère).

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
<p>Déployer la justice de la vie quotidienne [Réforme prioritaire] : simplifier, accélérer et rendre plus accessible le traitement des infractions de faible gravité dans une optique de simplification des rapports des usagers à leur justice</p>	Particuliers
<p>Procédure pénale numérique (PPN) [Réforme prioritaire] : dématérialisation des échanges entre les acteurs de la chaîne pénale (toutes les pièces constitutives d'un dossier : depuis l'enregistrement d'une plainte/la constatation d'une infraction jusqu'à l'audience du jugement puis l'archivage de la décision de justice) dans une optique de remplacer le dossier papier par un dossier de procédure numérique</p>	Agents (acteurs de la chaîne pénale)
<p>Système d'information de l'aide juridictionnelle (SIAJ) [Réforme prioritaire] : simplification et dématérialisation de bout en bout du processus de traitement de l'aide juridictionnelle pour un traitement plus rapide et plus efficace et un accompagnement plus adapté des usagers</p>	Particuliers Entreprises Agents
<p>Simplifier l'accès aux places de travail d'intérêt général (TIG) [Réforme prioritaire] : augmenter et diversifier l'offre de postes de TIG pour favoriser le prononcé de la mesure et les possibilités d'exécution (construction du système d'information de l'agence du travail d'intérêt général et de l'insertion professionnelle (ATIGIP) ATIGIP360° qui se compose de deux plate-formes numériques : TIG360° et IPRO 360)</p>	Particuliers
<p>PORTALIS – Portail du justiciable : dématérialisation des procédures de bout en bout : depuis la saisine de la juridiction par les citoyens et les avocats jusqu'à la transmission de la décision de justice sur un portail sécurisé (accessible depuis le site <i>justice.fr</i>)</p>	Particuliers Avocats Agents
<p>COMEDEC – Communication électronique des données de l'état civil : plate-forme d'échange sécurisé de données de l'état civil entre professionnels autorisés, permettant de simplifier les démarches des usagers n'ayant pas à solliciter les différents professionnels</p>	Entreprises Collectivités territoriales
<p>Dématérialisation de l'extrait de casier judiciaire (CJN) : envoi dématérialisé du bulletin n°3 aux demandeurs et mise en place d'une interface pour la demande de bulletin et la vérification d'authenticité des bulletins (~3 millions de bulletins délivrés par an et un taux de dématérialisation de 90 % à octobre 2020)</p>	Particuliers
<p>Numérique en détention (NED) : dématérialisation des actes de la vie courante à travers un portail détenus accessible en salle d'activité et en cellule (avec notamment module pédagogique numérique, possibilité de commande à la boutique interne), un portail grand public destiné aux proches des détenus (ex. : réservation des parloirs) et un portail agents (pour l'administration et le contrôle du NED)</p>	Agents Particuliers Détenus
<p>Communication électronique entre juridictions et avocats en matière pénale : refonte et extension des dispositifs juridiques et techniques permettant l'échange et la mise à disposition de documents entre juridictions et avocats, dans une optique de dématérialisation des procédures pénales</p>	Agents (juridictions) Avocats
<p>Plate-forme réglementaire : mise en place d'une plate-forme de recueil, de traitement et de diffusion de l'ensemble des textes réglementaires du ministère de la Justice – avec à terme l'accessibilité pour les usagers <i>via</i> un site Internet</p>	Agents Particuliers
<p>Refonte du site du ministère de la Justice : travail de refonte du site Internet pour le rendre plus attractif pour l'utilisateur</p>	Particuliers
<p>PARCOURS : refonte du système d'information de la direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ), en particulier des applications de suivi de l'activité des établissements et services du secteur public (GAME) et du secteur associatif habilité (IMAGES)</p>	Agents Associations

Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance

Le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance place **la simplification au cœur de ses projets de transformation** dans une optique d'allègement du poids administratif pesant sur les entreprises et d'agilité/accessibilité de ses services pour les usagers.

Les chantiers de simplification s'inscrivent dans une **stratégie utilisateurs** et dans une **stratégie numérique** avec un volet important sur les télé-procédures et la dématérialisation des relations avec les usagers.

La stratégie de simplification du MEFR est **impulsée et suivie au niveau du secrétariat général, en lien étroit avec les directions.**

Le MEFR dispose d'une **délégation à la synthèse, à la coordination et à l'innovation (DSCI)** chargée notamment :

- d'accompagner les directions dans leurs **projets de transformation et d'innovation**
- d'animer le **réseau des « correspondants modernisation »** des directions
- d'une **« Mission Innovation »** qui co-construit et expérimente des usages, services, outils et méthodes de travail innovants au travers du **BercyLab**
- de participer au **pilotage du « fonds de transformation ministériel »** permettant à certains projets de bénéficier d'un financement et d'un suivi particulier du secrétariat général.

PROJETS TERMINÉS

Direction	Description	Public visé
DGFIP	Déploiement du prélèvement à la source [Réforme prioritaire] : mise en place du prélèvement à la source mettant fin au décalage entre perception des revenus et impôts et permettant aux contribuables d'ajuster très rapidement leur situation fiscale	Particuliers Agents
DGFIP	Mise en œuvre d'une offre de paiement de proximité : possibilité pour les contribuables de payer chez les buralistes agréés toutes les factures de la vie quotidienne (amendes, produits locaux) et les impôts de moins de 300€ (ex. : contribution à l'audiovisuel public, petites taxes d'habitation ou foncières)	Particuliers Agents
DGFIP	Déclaration automatique des revenus : dispense de déclaration de revenus pour les foyers fiscaux éligibles (~11 millions de foyers taxés automatiquement en 2020)*	Particuliers
DGCCRF	Signal Conso : plate-forme permettant aux consommateurs de signaler les problèmes rencontrés lors d'actes de consommation, à la fois au professionnel concerné et à la DGCCRF	Particuliers Entreprises Agents
DGCCRF	Réponse Conso : mise en place d'un service en ligne de réponse aux demandes des consommateurs, remplaçant à terme les demandes téléphoniques ou écrites faites aux unités départementales ou à l'administration centrale	Particuliers
DGCCRF	Rappel Conso : mise en place d'un site dédié au rappel de produits (en cas de manquement en matière de sécurité) accessible au public afin d'informer les consommateurs de manière transparente	Entreprises particuliers
DG Trésor	Engel : outil numérique pour simplifier le gel des avoirs - développement d'un outil numérique permettant de gérer et diffuser la liste des personnes visées par des mesures de gel d'avoirs, afin de renforcer la capacité à sanctionner sans délai	Entreprises
DGDDI	Frontière intelligente : fluidification des formalités douanières à la frontière entre le Royaume-Uni et la France dans le cadre du Brexit	Entreprises
AIFE	Chorus Pro : mise en place de la facturation électronique à destination de l'ensemble de la sphère publique pour faciliter la vie des entreprises	Entreprises Agents Collectivités territoriales

* Pour la déclaration automatique, des évolutions sont en cours

PROJETS TERMINÉS

Description		Public visé
DGDDI	E-commerce : développement d'un nouveau SI pour les douanes dans le cadre de la nouvelle législation européenne sur la TVA, permettant notamment d'absorber la hausse du nombre de déclarations, de mettre en place un nouveau système de taxation et de mieux lutter contre la fraude	Entreprises Agents
DG Trésor	Le « parcours entreprise » : un accès facilité aux financements exports afin de mieux accompagner les entreprises tout au long de leur demande de financement, notamment en simplifiant les dispositifs financiers et en renforçant les « guichets uniques » France Export	Entreprises

PROJETS EN COURS

Direction	Description	Public visé
France Recouvrement (ACOSS/DGFiP)	Unification du recouvrement fiscal et social – France Recouvrement : <ul style="list-style-type: none"> • polarisation progressive du recouvrement de l'ensemble des prélèvements obligatoires sur la seule DGFiP dans la sphère fiscale et sur l'ACOSS dans la sphère sociale • mise en place d'un portail unique du recouvrement fiscal et social (PCR), simplifiant le parcours des usagers 	Entreprises Agents
DGFiP	Montée en puissance des interfaces de programmation applicatives (API) au sein de la DGFiP : APIisation des données de la DGFiP (fiscalité des particuliers, données bancaires et d'état civil des particuliers) et mise en place d'une plateforme (l'API Management) pour faciliter le partage des données avec ses partenaires (ex. : administrations sociales, collectivités locales, ministères)	Particuliers Agents Collectivités territoriales
DGE	Site de référence d'information et d'orientation des entreprises : mise en place d'un point d'entrée de référence pour l'information et l'orientation des entreprises, basé sur une expérience utilisateur la plus personnalisée possible, simple et ergonomique. Le site ouvrira début 2022 et sera articulé avec les projets de Francerecouvrement et du Guichet unique des formalités	Entreprises
DGE	Guichet unique - registre dématérialisé des entreprises : portail unique permettant d'effectuer les formalités des entreprises (création, modification) et d'accéder gratuitement et simplement aux différents registres des entreprises	Particuliers Entreprises
DGDDI	Valorisation des données provenant des SI des douanes dans une optique de mieux cibler la lutte contre la fraude, de mieux conseiller les opérateurs et d'améliorer les conditions d'exercice des fonctions supports. Au 31/12/2021, 14 cas d'usages ont été prototypés et 7 ont été déployés. Le programme se poursuit en 2022	Entreprises Agents
DAJ DAE AIFE	Transformation numérique de la commande publique : socle de services permettant de faciliter l'accès des entreprises aux marchés publics (notamment TPE et PME) et de simplifier/rendre plus efficace la gestion des marchés publics pour les acheteurs publics	Entreprises, Agents Collectivités territoriales
DG Trésor	Simplifier le contrôle des investissements étrangers par la dématérialisation des démarches d'instruction des dossiers d'investissements étrangers en France <i>via</i> un outil numérique interministériel	Agents
DGFiP AIFE	Généralisation de la facturation électronique interentreprises et de la transmission de données de transactions entre 2024 et 2026 : ce projet a pour principaux objectifs de simplifier la vie des entreprises et de renforcer leur compétitivité, de faciliter, à terme, leurs obligations déclaratives en matière de TVA (préremplissage des déclarations), d'améliorer la détection de la fraude et de renforcer la connaissance en temps réel de l'activité des entreprises	Entreprises Agents

Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales

Des projets de simplification sont en cours sur la thématique du logement social, menés par la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement.

Un plan d'action ambitieux de simplification est en cours de mise en œuvre au sein du pôle ministériel, notamment issu du retour d'expérience post-Covid-19 et avec pour objectifs « des processus et une organisation de travail plus simples, plus sobres et plus proches des usagers. »

PROJETS EN COURS

Description		Public visé
	<p>Dématérialisation des autorisations d'urbanisme (« Démat ADS ») [MTE/MCTRCT] : dématérialisation du processus de traitement des Demandes d'autorisation d'urbanisme (DAU) ainsi que des formalités complémentaires associées (DOC, DAACT, recours gracieux)</p> <p>Simplification du mode d'attributions des logements sociaux en Île-de-France : mise en œuvre opérationnelle de la gestion en flux des attributions des logements sociaux en Île-de-France</p> <p>Refonte de la réponse à l'utilisateur reconnu demandeur prioritaire d'un logement social : création d'une plate-forme multicanale (téléphonique et numérique) et déploiement d'un dispositif d'évaluation de la satisfaction et d'un outil de pilotage et de suivi pour mieux gérer la réponse à l'utilisateur</p> <p>Axes de transformation de l'organisation [projet commun au pôle ministériel] : lancement d'un guichet pour proposer des projets de refonte de processus avec pour objectif de simplifier les procédures internes et donner de l'autonomie aux agents. Lancement d'une plate-forme collaborative pour partager et diffuser les bonnes pratiques en matière de simplification</p>	Collectivités territoriales et DDT(M) Particuliers Particuliers Agents

Ministère de l'Intérieur

De nombreux projets à **fort impact volumétrique à destination des usagers et liés à la dématérialisation** sont en cours de déploiement ou déjà mis en œuvre par le ministère de l'Intérieur (ex. : HistoVec, *maprocuration.gouv.fr*, carte nationale d'identité électronique).

Un axe supplémentaire de simplification est en cours d'étude autour des **démarches auprès de l'ANTS** (notamment cartes grises).

PROJETS TERMINÉS

Description	HistoVec : outil gratuit en ligne permettant de vérifier l'historique d'un véhicule lors de l'achat d'un véhicule d'occasion	Public visé	Particuliers
	Thésée : plate-forme de plainte en ligne ou de signalement des escroqueries sur Internet (ex. sur site Internet, forum, réseau social, etc.)		Particuliers
	Plate-forme de signalement des violences sexuelles et sexistes : mise en place d'un portail numérique de signalement gratuit, anonyme et disponible 24h/24 et 7j/7 permettant un accueil personnalisé et adapté par un policier ou gendarme		Particuliers

PROJETS EN COURS

Description	Justif' Adresse : dispositif électronique qui permet de réaliser une vérification automatique de l'adresse saisie par un usager effectuant une démarche en ligne et le dispensant ainsi d'avoir à produire un justificatif de domiciliation	Public visé	Particuliers
	Carte nationale d'identité électronique [Réforme prioritaire] : nouveau format de carte d'identité à puce, conforme au droit européen, plus sûre, qui sera un des moyens de protéger son identité à l'ère du numérique		Particuliers
	Plainte en ligne : réalisation des dépôts de plainte en ligne pour l'intégralité des infractions		Particuliers
	maprocuration.gouv.fr : dématérialisation de la réalisation de la procuration pour l'ensemble des électeurs (3,2 millions de procurations réalisées en 2017)		Particuliers
	LOG MI : nouveau système d'information qui simplifie des démarches logistiques pour l'ensemble des agents du ministère de l'Intérieur (ex. : renouvellement du parc automobile, commande gilet pare-balles, etc.)		Agents
	moncommissariat.fr : site Internet permettant un accès unique à l'ensemble des démarches administratives numériques concernant la police nationale (pré-plainte en ligne, signalement, information) et contact direct par clavardage		Particuliers
	Rendez-vous permis : outil de réservation en ligne des places d'examen pratique du permis de conduire ouvert à tous (auto-écoles, élèves inscrits en auto-école ou candidats libres)		Particuliers
	Simpl'Immat : application pour déclarer la cession d'un véhicule et pour sa ré-immatriculation lors de sa vente entre particuliers		Particuliers
	Programme Administration numérique des étrangers en France : dématérialisation des procédures étrangers pour les agents et les usagers (résolution des difficultés d'accès au guichet, accélération du traitement des demandes, modernisation des outils de travail des préfectures, etc.)		Particuliers Agents
	Simplification des démarches administratives des étrangers en France : projet pilote d'excellence opérationnelle sur la délivrance des titres de séjour en Occitanie		Particuliers Agents

PROJETS À LANCER

Description	Simplification des démarches auprès de l'ANTS (ex. : obtention cartes grises) – cadrage d'un potentiel projet en cours à la DITP	Public visé	Particuliers
-------------	---	-------------	--------------

Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion

Des projets d'envergure menés sur le **volet numérique** : Mon Compte Formation ou encore le code du travail numérique.

Des projets visant à la **fluidité des échanges** avec les usagers et les entreprises :

- recours aux outils numériques
- passage de systèmes d'agrément à des systèmes déclaratifs
- Guichet unique sur la thématique emploi...

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
Portail numérique Mon Compte Formation : création d'un portail numérique « Mon Compte Formation » permettant l'accès à l'ensemble de l'offre de façon digitalisée	Particuliers
Réforme de l'OETH : simplification du mode de calcul et déclaration par la DSN pour les employeurs permettant une meilleure employabilité pour les usagers	Particuliers Entreprises
Levée de la pratique de plafonnement du volume d'ETP par association intermédiaire : permettre la levée <i>a priori</i> et soumise à une évaluation des résultats en matière d'insertion <i>a posteriori</i>	Entreprises
Mise en œuvre du campus managérial (MSS/MTEI) : mise en place d'une plate-forme numérique permettant l'accès pour les encadrants à des ressources de formations à distance	Agents
Code du travail numérique : mise en ligne du code du travail permettant un accès facilité et aisément compréhensible pour tous au droit du travail. Poursuite de son développement par enrichissement de services personnalisés aux situations des usagers (près de 3 millions de visites en 2020)	Particuliers Entreprises
Extension des prescripteurs de la Période de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP) aux conseils départementaux (acteurs majeurs de l'insertion dans l'emploi) et opérateurs de la prépa apprentissage	Particuliers Collectivités territoriales Entreprises
Suppression de l'agrément en Insertion par l'activité économique (IAE) : dématérialisation de la procédure de prescription et de recrutement sur la plate-forme de l'inclusion, à l'exception du diagnostic socio-professionnel	Entreprises
Amélioration du dialogue social des Entreprises d'insertion (EI) : recentrage du dialogue de gestion des EI sur le projet social et octroi d'une plus grande souplesse dans la définition du secteur économique et du territoire d'intervention	Agents

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
Rapprochement Pôle emploi / Cap emploi : améliorer l'accès à l'emploi en construisant une offre de services commune et inclusive et rompre avec la logique de silos	Particuliers
Modification des conditions de calcul du taux de commercialisation des Ateliers et chantiers d'insertion (ACI) permettant aux ACI d'augmenter leur marge de manœuvre et de mieux correspondre à la réalité de leur activité économique	Entreprises
Refonte de l'outil de l'inspection du travail : amélioration du pilotage des actions de l'inspection du travail, dématérialisation des procédures avec les entreprises, équipement des inspecteurs en mobilité, constitution d'un entrepôt de données permettant la mise en œuvre de ciblage et d'indicateurs de suivi des politiques publiques	Entreprises
Amélioration de la procédure de dépôt des accords d'entreprise , amélioration des traitements des extensions des accords de branche permettant une transparence et une amélioration des outils œuvrant au dialogue social	Entreprises
Portail de suivi des chantiers de désamiantage : création d'un portail entre les entreprises de désamiantage, les différents acteurs de la filière (entreprises et organismes accrédités, laboratoires) et l'administration : modernisation, simplification et amélioration de la qualité et de la rapidité de traitement des dossiers. Opportunités de mise en œuvre d'un pilotage national et amélioration du pilotage opérationnel	Entreprises

Ministère de la Culture (1/2)

Une dynamique de simplification est engagée au ministère de la Culture, dans un **contexte d'impact majeur de la crise sanitaire** sur l'ensemble des acteurs.

L'axe principal de simplification du ministère de la Culture porte sur la **simplification et la dématérialisation des démarches usagers du ministère**.

Le ministère contribue par ailleurs au projet interministériel structurant de dématérialisation des autorisations d'urbanisme (Démat ADS).

PROJETS TERMINÉS

Description		Public visé
	<p>#Culturecheznous : plate-forme qui répertorie une large offre de contenus culturels en ligne, issue d'environ 500 institutions culturelles et artistiques en France</p> <p>VITAM : publication de la V4 de la solution logicielle libre du programme interministériel d'archivage numérique</p> <p>Réforme de la Licence d'entrepreneurs du spectacle vivant : simplification législative et réglementaire des procédures, déploiement d'une plate-forme nationale et généralisation de la déclaration en ligne</p> <p>Dictionnaire des Francophones : lancement d'une application collaborative ouverte qui a pour objectif de rendre compte de la richesse du français parlé au sein de l'espace francophone</p> <p>Outils au service des agents : expérimentation d'une solution de gestion dématérialisée du courrier en DRAC Hauts-de-France « GOIA », déploiement d'un portail documentaire « Culture'Doc », mise en place d'une plate-forme de services pour les agents de l'administration centrale « Nestor »</p> <p>Performance des fonctions support : réduction des délais de recrutement et des délais de paiement des fournisseurs</p>	<p>Tous publics</p> <p>Administrations</p> <p>Entrepreneurs de spectacle</p> <p>Particuliers</p> <p>Agents</p> <p>Agents et fournisseurs</p>

PROJETS EN COURS

Description		Public visé
	<p>Simplification et dématérialisation des démarches usagers : déploiement de leviers de simplification métier pour dégager des marges de manoeuvre en DRAC, refonte du portail Culture.gouv.fr et mise en place d'une solution intégrée d'instruction technique et financière (pour les subventions)</p> <p>Démat ADS et refonte du SI patrimonial : dématérialisation du processus de traitement des demandes, pour les consultations relevant des codes de l'urbanisme (Démat ADS), du patrimoine et de l'environnement</p> <p>Nouvelles modalités de travail : conception et déploiement de dispositifs innovants d'animation des collectifs de travail, post crise sanitaire (offre de service pour améliorer la qualité des échanges dans les réunions, projets de service participatifs, appropriation progressive et commune du nouvel environnement numérique, expérimentation du mentorat inversé, webinaires internes « Midis de la Culture », refonte de l'Intranet...)</p> <p>Modernisation des Outils Numériques de l'Agent (MONA) : mise en place d'une offre de service complète (plateforme collaborative, Wifi, équipement multimédia des salles de réunion...), pour répondre à la mobilité et au travail hybride</p> <p>Mutualisation et innovation pour la sauvegarde et l'accès aux oeuvres audiovisuelles françaises (MISAOA) : mise en place d'un guichet de dépôt légal unique, mutualisation des infrastructures de stockage et optimisation de la diffusion et de la valorisation des oeuvres cinématographiques et audiovisuelles</p> <p>Atelier numérique : lancement d'un incubateur numérique interne, avec appel à projet annuel (7 investigations lancées, 12 « intrapreneurs » embarqués)</p> <p>Billetterie interconnectée sport-tourisme-culture-transport (BIC) : projet interministériel pour faciliter l'expérience touristique des spectateurs des grands événements sportifs internationaux (et touristes) et valoriser l'offre des territoires. Il fait à présent partie du plan Héritage France 2024</p> <p>Vitam accessible en service (VAS) : dans la suite du programme VITAM, mise en place d'une offre de service interministérielle pour l'archivage intermédiaire. L'offre s'appuie sur le logiciel VITAM et sur le « cloud » sécurisé de l'État NUBO, pour les ministères, les opérateurs de l'Etat et à terme les collectivités territoriales</p>	<p>Agents et usagers DRAC (particuliers, associations, collectivités et entreprises)</p> <p>Collectivités territoriales, DRAC et UDAP</p> <p>Agents</p> <p>Agents</p> <p>Editeurs, Producteurs, Distributeurs, Diffuseurs</p> <p>Agents</p> <p>Tous publics</p> <p>Ministères, opérateurs, collectivités</p>

Ministère de la Culture (2/2)

Une dynamique de simplification est engagée au ministère de la Culture, dans un **contexte d'impact majeur de la crise sanitaire** sur l'ensemble des acteurs.

L'axe principal de simplification du ministère de la Culture porte sur la **simplification et la dématérialisation des démarches usagers du ministère**.

Le ministère contribue par ailleurs au projet interministériel structurant de dématérialisation des autorisations d'urbanisme (Démat ADS).

PROJETS À LANCER

Description	Plate-forme de diffusion en flux (« streaming ») Opéra de Paris : mise en place d'une plate-forme regroupant l'ensemble des contenus audiovisuels (captations de spectacles, courts-métrages 3 Scène, Masterclass...) et d'un studio de création interne	Public visé	Tous publics (France et international)
-------------	---	-------------	--

Ministère des Solidarités et de la Santé (1/2)

Malgré un contexte difficile lié à la gestion de la crise sanitaire, le **ministère des Solidarités et de la Santé présente un portefeuille de projets extrêmement riche, avec de nombreux projets réalisés ou mis en route dans les dernières années.**

Le travail de simplification est orienté **vers l'amélioration des parcours des usagers finaux** avec de multiples actions d'amélioration permettant de traiter les irritants majeurs.

Ces mesures visent à **simplifier les démarches et l'accès aux informations pour tout type d'usagers**, en permettant un meilleur accès aux droits ou le développement simplifié de dispositifs nécessaires à une meilleure qualité de service public.

PROJETS TERMINÉS

Description		Public visé
	<p>Création de la Complémentaire santé solidaire (CSS) : fusion de la CMU-C (Couverture maladie universelle complémentaire) et de l'ACS (Aide au paiement d'une complémentaire santé), permettant une plus grande lisibilité pour les usagers et donc un accès plus large à leurs droits</p>	Particuliers
	<p>Digitalisation des demandes de pension de réversion : possibilité d'effectuer en ligne et en une seule fois une demande de réversion auprès de tous les régimes de retraites</p>	Particuliers
	<p>Procédure de traitement des contentieux : mesure de simplification du travail des agents dans le traitement des procédures contentieuses en appel, dans une optique de justice administrative</p>	Agents
	<p>Mise en œuvre du campus managérial (MSS/MTEI) : mise en place d'une plate-forme numérique permettant l'accès pour les encadrants à des ressources de formations à distance</p>	Agents
	<p>Simplifier l'accès aux droits pour les personnes handicapées et réduire les délais de traitement par les MDPH [Réforme prioritaire] : (feuille de route « MDPH 2022 » – projet DGCS/CNSA) notamment par l'amélioration de l'attribution de droits dits « à vie », les équivalences de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), la simplification de la constitution du dossier de demande en cas de renouvellement et par l'achèvement de la mise en place d'un SI commun à toutes les MDPH</p>	Particuliers
	<p>Création d'un bulletin officiel de la sécurité sociale : accès simplifié et spécialisé du droit social pour les entreprises, avec notamment une doctrine mise à jour sur l'ensemble des sujets relatifs aux prélèvements sociaux</p>	Entreprises
	<p>Extension du droit de dérogation des Agences régionales de santé (Sécur de la Santé) : redonner aux ARS des marges de manœuvre pour exercer leurs missions et accompagner les projets territoriaux grâce à une extension du droit de dérogation lors d'examen de demandes au cas par cas, sur le modèle des préfets, et la possibilité d'adapter certains dispositifs au contexte local</p>	Agent (ARS)

PROJETS EN COURS

Description		Public visé
	<p>Accompagnement des aidants [Réforme prioritaire] : simplification des démarches administratives des aidants afin de les soutenir dans leur rôle et leur permettre de concilier vie personnelle et professionnelle (ex.: amélioration des conditions fiscales et financières, des modalités de prise de congés, des démarches auprès des caisses vieillesse, etc.)</p>	Particuliers
	<p>Dématérialisation de l'agrément des « associations de malades et d'usagers du système de santé » : dématérialisation de la démarche et accès à la démarche en ligne avec le portail « démarches simplifiées »</p>	Associations
	<p>Simplifier les procédures et libérer du temps pour les professionnels (Sécur de la Santé) : simplification des processus administratifs (champs : régime autorisations, recherche, certifications, outils de contractualisation)</p>	Professionnels de santé
	<p>Simplification de la procédure d'appel à projet (régime des autorisations des établissements et services sociaux et médico-sociaux) : exonération de la procédure d'AAP sous certaines conditions pour les opérations de transformation extension et allègement de la procédure d'AAP pour faciliter sa mise en œuvre</p>	Porteurs d'établissements et services

Ministère des Solidarités et de la Santé (2/2)

Malgré un contexte difficile lié à la gestion de la crise sanitaire, **le ministère des Solidarités et de la Santé présente un portefeuille de projets extrêmement riche, avec de nombreux projets réalisés ou mis en route dans les dernières années.**

Le travail de simplification est orienté **vers l'amélioration des parcours des usagers finaux** avec de multiples actions d'amélioration permettant de traiter les irritants majeurs.

Ces mesures visent à **simplifier les démarches et l'accès aux informations pour tout type d'usagers**, en permettant un meilleur accès aux droits ou le développement simplifié de dispositifs nécessaires à une meilleure qualité de service public.



PROJETS TERMINÉS

Description	Mise en œuvre d'un accès simplifié aux informations de la sphère sociale : mise à disposition par des interfaces de programmation des informations de la sphère sociale utilisées pour des démarches administratives	Public visé Particuliers
-------------	---	-----------------------------



PROJETS EN COURS

Description	Dématérialisation des démarches relatives aux majeurs protégés : dématérialisation complète des processus administratifs et financiers des majeurs protégés, notamment des démarches d'activité/de paiement des mandataires et accès à un portail usagers (« Je suis particulier »/« Je suis professionnel ») - projet bénéficiant d'un financement FTAP	Public visé Associations Entreprises Particuliers
	Réforme des modes d'accueil de la petite enfance : mise en place d'une source de droit unique (un seul code), simplification des démarches (référentiel qualité unique, amélioration des conditions de travail des professionnels expérimentation de guichets uniques, création de comités départementaux des services aux familles pour articuler les visions stratégiques des parties prenantes à cette politique et mise en place d'un service unique d'information aux familles (article 100 loi ASAP)	Agents Professionnels Particuliers
	Facilitation de l'accès à la commande publique pour les établissements de santé (Séguir de la Santé) : adaptation des principes de la commande publique aux besoins particuliers des établissements dans leur territoire	Agents
	Améliorer l'accès aux droits sociaux en simplifiant les démarches des demandeurs, en stabilisant les droits versés limitant les causes d'indus et rappels, notamment par la modernisation de la récupération des données nécessaires au calcul des droits par des échanges d'informations	Particuliers Agents
	Intégration automatisée des données de filiation dans le Système national de gestion des identifiants (SNGI) : compléter le SNGI avec les informations sur la filiation en provenance de l'INSEE, simplifiant les démarches de millions bénéficiaires qui n'auront plus à fournir les justificatifs de filiation (retraite, famille, etc.)	Particuliers

Ministère de la Mer

Un **plan d'action ambitieux de simplification est en cours de mise en œuvre au sein du pôle ministériel**, notamment issu du retour d'expérience post-Covid-19 et avec pour objectifs **«des processus et une organisation de travail plus simples, plus sobres et plus proches des usagers.»**

PROJETS TERMINÉS

Description	Portail des gens de la mer et armateurs : mise en place de portails à destination des gens de la mer et armateurs afin de gérer les procédures à distance	Public visé	Particuliers (« gens la mer » et armateurs)
-------------	--	-------------	---

PROJETS EN COURS

Description	Axes de transformation de l'organisation [projet commun au pôle ministériel] : lancement d'un guichet pour proposer des projets de refonte des processus avec la méthode « lean » avec pour objectif de simplifier les procédures internes et donner de l'autonomie aux agents. Lancement d'une plate-forme collaborative pour partager et diffuser les bonnes pratiques en matière de simplification	Public visé	Agents
	Dématérialisation des fiches de pêche/journaux de pêche pour les navires de moins de 12 mètres [MAA/Mer] : permettre le suivi des captures, du temps de pêche, le nombre/dimension des engins de pêche, le secteur, etc. (5 000 patrons de navire pouvant effectuer ces déclarations en ligne à horizon 2022 (soit ~160 000 déclarations annuelles)		Patrons de navire

Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

Ayant eu pour ambition de replacer la science dans une relation ouverte avec toute la société, la loi de programmation de la recherche (LPR) a été un accélérateur de simplifications visant à renforcer l'attractivité et la fidélisation des talents ou à favoriser l'innovation. D'autres mesures facilitant l'accès à l'enseignement supérieur, au financement de projets de recherche, ou la mobilité des chercheurs et enseignants-chercheurs ont été déployées ou sont en cours de déploiement, ces avancées reposant sur le recours au numérique.

PROJETS TERMINÉS

Description	<p>Parcoursup : [Réforme prioritaire] plate-forme nationale de préinscription en 1^{re} année du premier cycle d'enseignement supérieur en France (19 500 formations initiales supérieures proposées dont 6 000 en apprentissage)</p> <p>Simplification des règles de cumul d'activités applicables aux personnels de l'enseignement supérieur et de la recherche (LPR) : passage d'un régime d'autorisation préalable de l'employeur à un régime de déclaration préalable pour les personnels de l'enseignement supérieur et de la recherche afin de simplifier les conditions d'exercice d'activités accessoires d'enseignement ou de recherche auprès d'administrations publiques (État et collectivités territoriales), d'organismes publics ou de fondations reconnues d'utilité publique se consacrant à la recherche</p> <p>Simplification des modalités de recrutement des enseignants chercheurs associés ou invités : abaissement de la durée réglementaire de présence minimale des maîtres de conférences et professeurs des universités associés ou invités dans l'enseignement supérieur de 1 mois à une semaine. De même, la durée minimale de l'invitation d'un enseignant associé ou invité est passée de 3 mois à une semaine afin de donner aux universités de nouveaux leviers d'attractivité (décrets n° 2021-1424 du 29 octobre 2021 et 2020-589 du 18 mai 2020)</p> <p>Campus connectés : faciliter et simplifier l'accès à l'enseignement supérieur de ceux qui hésitent à poursuivre des études supérieures en raison de leur situation géographique, économique ou familiale en leur proposant, au sein d'une structure qui accueille entre 10 et 50 étudiants, un accompagnement qualitatif de proximité (pour la rentrée 2021-2022 89 campus connectés dont 66 dans les territoires ruraux accueillant 1 500 étudiants au total)</p> <p>Simplification de l'accueil des doctorants et chercheurs étrangers boursiers (LPR) : encadrer et faciliter l'accueil des boursiers étrangers par la création d'un nouveau dispositif, le séjour de recherche (décret n° 2021-1530 du 26 novembre 2021)</p>	Public visé	<p>Lycéens, étudiants en recherche d'une réorientation, publics en reprise d'études</p> <p>Personnel de l'enseignement supérieur et de la recherche</p> <p>Personnel intervenant dans l'enseignement supérieur comme invité ou associé</p> <p>Étudiants</p> <p>Doctorants et chercheurs étrangers boursiers</p>
-------------	---	-------------	---

PROJETS EN COURS

Description	<p>Portail unique des appels à projet de la recherche (LPR) : guichet unique d'accès et de soumission à tous les appels à projets de la recherche française offrant aux chercheurs une vision à 360° sur les appels lancés (thématiques des appels, calendrier, modalités...) et simplifiant la soumission des candidatures et le suivi de l'avancement des projets</p> <p>Paiement mensuel des vacataires (LPR) : mensualisation du paiement des vacataires au plus tard un mois après le service fait avec la mise en œuvre d'un plan d'action : réalisation d'un guide de procédure, simplification/clarification réglementaire, plate-forme de paiement pour accélérer les délais de paiement des vacataires, développement des SI, dématérialisation des visas et signatures, etc. (mise en œuvre prévue en septembre 2022)</p> <p>Bienvenue en France : dans le but d'accueillir un demi-million d'étudiants étrangers d'ici 2027 et de favoriser le départ à l'étranger de davantage d'étudiants, amélioration des dispositifs d'accueil des étudiants internationaux, avec une politique de visas simplifiée, la mise en place de frais d'inscription différenciés pour les étudiants extra-européens</p> <p>Diplome.gouv.fr : déploiement depuis novembre 2019 de la plate-forme « <i>diplome.gouv.fr</i> » avec les diplômes d'État de l'enseignement scolaire permettant de disposer en ligne d'une attestation numérique de diplôme authentifiée par l'État</p> <p>Identifiant et CV unique pour les chercheurs : CV et identifiant numérique pérenne, unique, international et indépendant de tout intérêt commercial, permettant de distinguer les homonymes et aux chercheurs de se connecter à leurs informations professionnelles</p>	Public visé	<p>Chercheurs Enseignants-chercheurs</p> <p>Vacataires, chargés d'enseignement vacataires, agents temporaires vacataires</p> <p>Étudiants étrangers en mobilité internationale</p> <p>Particuliers, entreprises, établissements scolaires et d'enseignement supérieur</p> <p>Chercheurs et enseignants-chercheurs</p>
-------------	---	-------------	---

Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation

Depuis 2018, le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation a mis en place une **politique volontariste de simplification à destination de l'ensemble de ses usagers**, qu'ils soient agriculteurs, pêcheurs, propriétaires forestiers, apprenants de l'enseignement agricole ou qu'ils travaillent dans l'agro-alimentaire.

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
<p>Dématérialisation des relevés de note pour tous les candidats de l'enseignement agricole : mise à disposition des relevés de notes sur le site ARPENT avec présence d'un code QR permettant à tout usager de vérifier la véracité des relevés <i>via</i> téléphone portable – 80 000 candidats concernés</p> <p>Dématérialisation de l'inscriptions aux examens de l'enseignement agricole des candidats isolés : possibilité de s'inscrire en ligne <i>via</i> ARPENT – 3 000 candidats chaque année bénéficiant de ce service</p> <p>Amélioration de la qualité de service au bénéfice des agriculteurs sur le service Télépac (télédéclaration des aides PAC) :</p> <ul style="list-style-type: none">• mise en place de contrôles de qualité de l'assistance téléphonique et d'accompagnement des téléconseillers par l'Agence de service et de paiement• amélioration de l'ergonomie du portail en ligne Télépac• mise en place d'un bouton « MonAvis » permettant une amélioration continue du service• suivi et communication sur la qualité de service <i>via</i> 3 indicateurs : le taux de décroché téléphonique, le délai d'attente et le taux de satisfaction MonAvis <p>Simplification et rénovation de l'offre de formation de l'enseignement agricole technique sur 5 ans :</p> <ul style="list-style-type: none">• 28 options de certificats de spécialisation sur 70 supprimées (parce qu'obsolètes ou dont le contenu a été intégré dans un autre diplôme rénové)• les 18 spécialités de brevet d'études professionnelles agricoles ont été supprimées, ce diplôme intermédiaire n'ayant plus sa place entre le CAP agricole et le bac professionnel agricole. Délivrance d'une attestation intermédiaire pour permettre aux jeunes sortants sans diplôme de pouvoir présenter leurs acquis en cours de formation• plusieurs diplômes de bac professionnel rénovés ou en cours de rénovation	<p>Particuliers (enseignement agricole)</p> <p>Particuliers (enseignement agricole)</p> <p>Agriculteurs</p> <p>Particuliers (enseignement agricole)</p>

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
<p>Dématérialisation des fiches de pêche/journaux de pêche pour les navires de moins de 12 mètres permettant le suivi des captures, du temps de pêche, le nombre/dimension des engins de pêche, le secteur, etc. – 5 000 patrons de navire pouvant effectuer ces déclarations en ligne (soit ~160 000 déclarations annuelles). Achèvement prévu en 2022</p> <p>Unification des déclarations sociales et fiscales des travailleurs agricoles indépendants par voie dématérialisée : unification des 3 déclarations annuelles (auprès de la MSA et de l'administration fiscale) en une seule déclaration, à réaliser en ligne ou par voie papier (pour les exploitants agricoles en zone blanche) en 2023 – 556 000 personnes concernées</p>	<p>Patrons de navire</p> <p>Travailleurs agricoles indépendants</p>

Une place importante pour la simplification et l'amélioration des parcours usagers dans la **stratégie de Pôle emploi** :

- dans la convention tripartite avec l'État et l'Unédic *via* des grands objectifs stratégiques, notamment sur l'accès aux droits, la simplification de l'ergonomie de ses services digitaux et leur mise en accessibilité
- précisés plus en détail dans le projet stratégique de Pôle emploi
- outillés et priorisés par le comité de priorisation et de suivi des transformations.

Nombreux dispositifs d'écoute usagers et un suivi des indicateurs tripartites permettant d'identifier les irritants des usagers, les pistes d'amélioration et les expérimentations à lancer pour preuve de valeur :

- enquêtes nationales et locales permettant notamment de mesurer la satisfaction des usagers
- publication des indicateurs de qualité de chaque agence sur le site de Pôle emploi.

Des **méthodes et expertises mobilisées de manière transverse** sur tous les projets de simplification et d'amélioration de l'offre de services, notamment :

- design de services centré usagers
- écoute participative (ex. : groupes cibles)
- expérience utilisateur et ergonomie

Et plus récemment :

- sciences comportementales
- démarches inclusives.

PROJETS TERMINÉS

Description		Public visé
	<p>KAIROS et OUIFORM : solutions numériques facilitant l'articulation entre les différentes parties prenantes dans la gestion de l'offre de formation pour les demandeurs d'emploi (Pôle emploi, Cap emploi, Missions locales, conseils régionaux, organismes de formation), permettant l'accès au catalogue de formation, la gestion du montage financier, et de simplifier les démarches (inscription, assiduité), ce qui facilite l'ensemble du parcours pour les usagers</p>	Agents Particuliers (demandeurs d'emploi)
	<p>Accueil des demandeurs d'emploi déficients auditifs (ADEDA) : dispositif déployé dans toutes les agences Pôle emploi, avec une solution adaptée à chaque type de handicap (pour les sourds : interprète langue des signes <i>via</i> tablette, pour les malentendants : équipement avec boucles à induction magnétiques)</p>	Particuliers (DE, sourds ou malentendants)
	<p>La Bonne Boîte : solution numérique développée avec l'appui du programme Startups d'État (DINUM), permettant aux demandeurs d'emploi d'identifier les entreprises les plus susceptibles de recruter au cours des 6 prochains mois, maximisant ainsi la probabilité de succès des candidatures spontanées</p>	Particuliers (demandeurs d'emploi)
	<p>OSMI : refonte de l'Offre de services pour la mobilité internationale notamment grâce à la mise en place d'un interlocuteur unique spécialisé assurant le suivi des demandeurs d'emploi concernés et <i>via</i> le développement d'outils dédiés dans l'« Emploi store »</p>	Particuliers (demandeurs d'emploi)
	<p>Conseiller référent indemnisation (CRI) : mise en place d'un référent unique en charge de suivre et de conseiller les demandeurs d'emploi indemnisés sur leur situation financière, notamment dans une optique d'anticipation des situations anxiogènes</p>	Particuliers (demandeurs d'emploi)

PROJETS TERMINÉS

Description	<p>Accessibilité des démarches numériques : prise en compte notamment des handicaps pour améliorer en priorité l'accessibilité des 7 démarches numériques de Pôle emploi suivies dans le cadre de l'observatoire des démarches numériques (horizon 2022) et l'ensemble des services essentiels aux demandeurs d'emploi et entreprises sur téléphone fixe et mobile, conformément au schéma pluriannuel d'accessibilité numérique</p>	Public visé	Particuliers Entreprises
	<p>Bouquet de service Entreprises et Demandeurs d'emploi : amélioration de la visibilité et simplification de la mobilisation de l'ODS Pôle emploi pour les entreprises et les demandeurs d'emploi avec la mise en place d'un bouquet de service adapté</p>		Particuliers (demandeurs d'emploi)
	<p>MOCOSO : MOdernisation des COurriers SOrtants – simplification et rationalisation de la communication à destination des usagers avec plusieurs leviers (ex. utilisation des sciences comportementales, refonte de la charte sémantique) – en premier lieu des courriers prioritaires auprès des demandeurs d'emploi, à poursuivre sur l'ensemble des courriers</p>		Particuliers Entreprises

PROJETS EN COURS

Description	<p>Intelligence Emploi – Projet de transformation IA (lauréat FTAP 2018) avec 3 volets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • simplification de la gestion des courriels entrants pour les agents, permettant la priorisation, la catégorisation et la production automatique de réponses « type » à la main des conseillers • proposition de suggestions d'accompagnement et de services adaptées au profil des demandeurs d'emploi <i>via</i> l'analyse des données • mise à disposition des entreprises de suggestions issues du traitement des données économiques du territoire, leur permettant d'ajuster leurs offres d'emploi par rapport au marché (ex. : salaire proposé) et de les rendre ainsi plus pertinentes et réduire le délai de pourvoi 	Public visé	Particuliers (demandeurs d'emploi) Entreprises
	<p>Projet de rénovation de l'actualisation : simplification et pré-remplissage du formulaire d'actualisation mensuel des demandeurs d'emploi avec les données déjà disponibles (ex. : participation à des formations ou événements, arrêts maladie, etc.) dans une logique « Dites-le-nous-une-fois »</p>		Agents Particuliers (demandeurs d'emploi) Entreprises
	<p>Évolution du Référentiel opérationnel des métiers et emplois (ROME) : simplification, dynamisation et renforcement de l'interopérabilité du ROME, très utilisé par l'écosystème emploi et compétences</p>		Particuliers

Nombreuses initiatives de simplification menées à destination des cotisants par l'ACOSS, **en lien avec la DGFIP sur certains projets** dont la contribution au prélèvement à la source à travers les offres simplifiées (particuliers employeurs et pour 120 000 petites entreprises et associations)

Projets de simplification menés par les différentes directions/lignes de services et appuyés par la **direction de l'innovation et du digital (DID)**

- les directions ayant une **connaissance fine de leur public et de leurs spécificités** (i.e. entreprises pour le régime général, travailleurs indépendants, particuliers employeurs, marins, etc.)
- la DID apportant un **soutien méthodologique** (i.e. démarche inspirée du design, expérience utilisateurs, ateliers d'intelligence collective, etc.)

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
<p>CESU+ et Pajemploi + : plate-formes permettant de simplifier les démarches des particuliers employeurs, qui doivent seulement déclarer mensuellement le salaire versé à leur employé, la plate-forme se chargeant du calcul des cotisations, du prélèvement du salaire sur le compte du particulier employeur et du versement du salaire à l'employé (net d'impôt sur le revenu grâce à l'intégration du prélèvement à la source dans le dispositif)</p>	Particuliers (particuliers employeurs)
<p>Guichet unique de recouvrement pour les marins : le transfert de la compétence du recouvrement des cotisations et contributions sociales de l'ENIM (régime social des marins) vers l'URSSAF est l'occasion de centraliser la relation autour d'un guichet commun auprès de l'URSSAF Poitou-Charentes</p> <p>Simplification s'accompagnant d'une offre de services adaptée aux marins et un appui au passage à la déclaration sociale nominative (DSN)</p>	Marins (indépendants et entreprises)
<p>Application AutoEntrepreneur pour déclaration et le paiement de cotisations sociales des autoentrepreneurs : possibilité de déclarer son chiffre d'affaires et de payer ses cotisations directement avec l'application mais aussi de suivre ses déclarations, le calendrier, générer des attestations et de contacter son URSSAF</p>	Particuliers (auto-entrepreneurs)
<p>Suppression du Régime social des indépendants : rattachement des indépendants au régime général de la Sécurité Sociale, intégration du recouvrement par les URSSAF dans une logique de ligne de service et mise en place progressive de points d'accueil commun aux organismes sociaux</p>	Particuliers (indépendants)
<p>Suppression de la déclaration sociale des indépendants : utilisation des données de l'administration fiscale pour le calcul des cotisations, permettant aux travailleurs indépendants de s'affranchir de la déclaration sociale</p>	Particuliers (indépendants)

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
<p>Transferts de missions dans une optique de centralisation du recouvrement au niveau des URSSAF :</p> <ul style="list-style-type: none"> • contribution à la formation professionnelle et taxe d'apprentissage : transfert du recouvrement des opérateurs de compétences (OPCO) vers l'URSSAF, permettant aux OPCO de se concentrer sur leur mission de financement de la formation • obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH) : transfert de l'AGEFIPH vers l'URSSAF du recouvrement de la contribution et d'une partie de son calcul 	Entreprises
<p>Fin du décalage du crédit d'impôt pour les services à la personne (dans le cadre de CESU et la PAJE ou par les mandataires) : expérimentation en cours à Paris et dans le Nord afin de permettre aux particuliers employeurs de bénéficier du crédit d'impôt dès le versement de la rémunération à leur salarié et de réduire le « reste à charge ». Premier bilan fin 2021.</p>	Particuliers (particuliers employeurs)

PROJETS À LANCER

Description	Public visé
<p>Transfert de la collecte des cotisations de retraites complémentaires de l'AGIRC ARRCO vers les URSSAF : dans le cadre du projet plus large d'unification du recouvrement social vers les URSSAF, le transfert du recouvrement des cotisations de retraite complémentaire des salariés du privé vers les URSSAF (sur le modèle de l'ensemble des cotisations versées à l'URSSAF) permet de simplifier la relation par une interlocution unique pour les employeurs et des gains en lisibilité du prélèvement social</p>	Entreprises

Démarche d'amélioration continue organisée au sein de l'Assurance Maladie :

- suivi mensuel d'indicateurs de satisfaction relevés sur le site *Ameli.fr*
- analyse des commentaires du site *Ameli.fr* et de l'application sur les magasins d'applications
- mise en place de plans d'action pour simplifier et améliorer les démarches faisant l'objet de remontées des assurés.

Nombreuses initiatives de **dématérialisation** depuis plusieurs années (notamment *via* l'enrichissement du **compte Ameli**) avec une volonté de toujours **simplifier avant de dématérialiser** (ex. : demande de C2S).

Stratégie multicanale avec une utilisation du numérique au service des autres canaux (ex. : possibilité de prise de rendez-vous en agence en ligne).

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
<p>Dématérialisation de bout en bout de la démarche de renouvellement de carte Vitale après un vol ou une perte : démarche réalisable en ligne ou <i>via</i> l'application mobile de la déclaration de perte/vol à la commande de la nouvelle carte (possibilité de se prendre en photo et de prendre en photo sa pièce d'identité avec son téléphone portable), permettant d'éviter aux usagers de se rendre physiquement en agence et de compléter un formulaire papier – 58 % des demandes réalisées en ligne (web + application) à fin 2019 soit en moyenne mensuelle 150 000 commandes de carte vitale réalisées en ligne</p>	Particuliers
<p>Validation d'un nouvel organisme complémentaire par l'assuré grâce à son compte Ameli : changement de paradigme permettant à l'assuré de valider un changement d'organisme complémentaire en ligne, sur demande proactive de l'Assurance Maladie, accélérant ainsi la procédure de changement pour l'assuré et libérant du temps pour les agents – ~600 000 changements d'organisme complémentaire effectués en ligne depuis mai 2020</p>	Particuliers Agents
<p>Création et mise à disposition d'une interface de programmation application (API) contenant les données des attestations de droits des assurés permettant l'application du « Dites-le-nous une fois » pour les organismes publics « FranceConnectés » (ex. : établissements de soin, mairies, etc.)</p>	Particuliers
<p>Simplification et dématérialisation de la demande de Complémentaire santé solidaire (C2S) : réduction du nombre de pièces justificatives (uniquement l'avis d'imposition dans 90 % des cas) pour la demande de C2S puis dématérialisation de la demande par le compte Ameli - 100 000 demandes de C2S réalisées en ligne en moyenne par mois pour l'année 2020</p>	Particuliers
<p>Déclaration de naissance en ligne auprès de l'Assurance Maladie : possibilité pour les nouveaux parents de déposer en ligne seulement l'acte de naissance de leur enfant, permettant par la suite une intégration des données dans les bases de l'Assurance</p>	Particuliers

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
<p>Envoi dématérialisé des feuilles de soin papier à horizon 2021 : possibilité pour les assurés de transmettre depuis leur leurs téléphones portables une photo de leur feuille de soin papier à l'Assurance Maladie pour remboursement et d'éviter ainsi un envoi par courrier. Projet modifié du fait de la crise de la Covid-19</p>	Particuliers

Démarche institutionnalisée de suivi mensuel *via* un tableau de bord dédié de 3 sujets majeurs :

- production (délais de traitement des dossiers et « stock » de dossiers)
- qualité
- satisfaction usagers

permettant d'identifier des solutions de remédiation de court terme et des projets plus structurels.

Approche de co-construction et d'écoute :

- des agents pour l'amélioration des processus internes
- des usagers par des groupes cibles (ex. : ateliers de « simplification » notamment pour les refontes de courrier) et l'écoute usagers (notamment grâce à Voxusagers en expérimentation dans 2 CARSAT et en cours de déploiement).

Pérennisation d'actions de simplification mises en œuvre pendant la crise sanitaire, par exemple :

- assouplissement des restrictions liées aux pièces justificatives pour les demandes de retraite en ligne
- possibilité de fournir par téléphone des éléments de dossiers avec une confirmation écrite envoyée à l'utilisateur par la suite
- contact téléphonique proactif pour lutter contre le non-recours des pensions de réversion.

PROJETS TERMINÉS

Description		Public visé
	<p>Revalorisation des retraites <i>via</i> l'utilisation du DRM (dispositif de ressources mensuelles) : traitement des dossiers de revalorisation différenciée des retraites (5 taux différents) pour l'année 2020 en utilisant la base de données DRM pour le calcul du taux, permettant ainsi aux usagers de ne pas fournir une déclaration de revenus spécifique</p> <p>Demande de pension de réversion en ligne : possibilité pour les usagers d'effectuer en ligne et en une seule fois une demande de réversion auprès de tous les régimes de retraites sur le site de la CNAV ou sur le site Info Retraite (GIP) – 1 demande sur 4 effectuée en ligne depuis octobre 2020</p> <p>Contact proactifs aux assurés : mise en place de courriels ou textos à destination des assurés dans un premier temps pour le suivi de leur dossier (depuis février 2020) puis à terme sur un périmètre élargi (ex. : rappel des obligations de déclaration de changements de situation, confirmation ou le rappel de rendez-vous, etc.)</p> <p>Simplification de la demande d'ASPA (Allocation de solidarité aux personnes âgées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • accélération du versement de l'allocation aux usagers en effectuant un contrôle des ressources <i>a posteriori</i> (1-2 mois après la liquidation) – effective depuis septembre 2020, avec possibilité à plus long terme d'utiliser la base de données DRM pour accéder à l'ensemble des ressources des demandeurs • simplification en cours du formulaire CERFA de demande d'ASPA <p>Refonte des courriers avec une première phase sur les courriers de constitution des droits (pré-liquidation) dans une optique de simplicité pour les usagers et d'efficacité pour les agents, avec à terme un refonte de l'ensemble des courriers (y compris concernant les droits post-liquidation)</p> <p>Intégration du régime des travailleurs indépendants au régime général : depuis le 1er janvier 2020, la CNAV est responsable des dossiers historiquement traités par le RSI, ce qui permettra à terme aux travailleurs indépendants de disposer du même niveau de service que les salariés du régime général et d'avoir un interlocuteur unique en cas de « poly-pensionnés » relevant à la fois du régime des indépendants et du régime général</p>	<p>Particuliers</p> <p>Particuliers</p> <p>Particuliers</p> <p>Particuliers</p> <p>Particuliers Agents</p> <p>Particuliers (indépendants)</p>

PROJETS EN COURS

Description		Public visé
	<p>Demande automatique de retraite pour les bénéficiaires de l'AAH (Aide adulte handicapé) : coordination entre la CNAV et la CNAF permettant aux bénéficiaires de l'AAH de disposer automatiquement de leur retraite sans aucune démarche à réaliser, actuellement de manière manuelle (par l'envoi des listes de bénéficiaires concernés) et à terme de manière automatique (horizon 2021) dans une optique de continuité des ressources pour les usagers</p>	<p>Particuliers</p>

Axe de simplification systématiquement intégré aux projets de la CNAF (notamment projets contractualisés avec l'État).

Forte approche de co-construction pour tous les projets : consultation systématique des usagers et des agents.

Programmes transverses de simplification touchant à l'offre de services de la CNAF, notamment :

- **mise en accessibilité** (normes RGAA) et **simplification des démarches en ligne**
- **développement d'une approche « parcours » par évènement de vie** : ex. : refonte du parcours « séparation » en cours et réflexion en cours sur le parcours « naissance » (accompagnement des jeunes parents de la naissance aux 3 ans de l'enfant).

PROJETS TERMINÉS

Description		Public visé
	<p>Aide exceptionnelle de solidarité : versement par la CAF d'aides exceptionnelles dans le cadre de la crise sanitaire (en mai, juin et novembre 2020) à destination des publics les plus touchés par la crise (ex. : bénéficiaires du RSA, de l'aide au logement, jeunes), sans aucune démarche à réaliser par les bénéficiaires – 4,2 millions d'allocataires concernés</p>	Particuliers
	<p>Relevé de compte CAF : mise en place d'un relevé mensuel pour chaque allocataire précisant les montants versés par la CAF, les indus, etc., au lieu de notifications à chaque mouvement sur le compte, permettant ainsi aux allocataires d'avoir une vision globale sur leurs aides et leur situation</p>	Particuliers
	<p>Démarche de contact proactif : développement de kits à destination des agents des CAF permettant un contact proactif vers les usagers (i.e. méthode de ciblage du public et éléments de communication, par exemple par courriers, textos, script pour appels) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • kit déployé et diffusé au réseau des CAF pour l'incitation à l'utilisation des démarches en ligne par les usagers, de manière inclusive • kits déployés pour les publics à risque pendant la période de confinement pour promouvoir le recours aux différentes aides 	Particuliers Agents
	<p>Démarche plus large à intégrer dans la stratégie de la CNAF pour inverser le paradigme : d'une approche « guichet » à une approche proactive vers l'utilisateur</p> <p>Outil de recherche textuelle pour les courriels entrants : outil développé dans le cadre de la crise sanitaire avec l'appui de la cellule BigData de la CNAF permettant de repérer dans les courriels des usagers les terminologies à caractère d'urgence afin qu'ils soient traités en priorité (ex. : « violence ; détresse ; précarité ; sans rien ») – expérimentation au sein de plusieurs CAF généralisée à l'ensemble en décembre 2020</p>	Particuliers Agents
	<p>Intermédiation financière pour le versement des pensions alimentaires [Réforme prioritaire] - projet CNAF/MSA : permettre à la CAF d'être l'intermédiaire financier entre les parents séparés et de verser ainsi les pensions alimentaires d'un parent à l'autre, d'abord à la demande des parents ayant déjà eu des situations d'impayés (1^{re} phase depuis octobre 2020) puis à destination de tous les parents séparés avec possibilité de transmettre les dossiers directement depuis la justice (greffiers, avocats, notaires) par voie dématérialisée, mise en place d'un espace de consultation du dossier et, à terme, possibilité de réaliser les démarches en ligne depuis le site pension-alimentaire.caf.fr (2nde phase à partir de janvier 2021)</p>	Particuliers
	<p>Revue du parcours usagers autour de l'évènement de vie « séparation » : intégration de l'ensemble des démarches (en ligne et format papier) liées à la séparation dans un parcours simplifié : simplification du point de vue des usagers (ex. : mise en place d'une demande unique pour les différentes prestations et services autour des pensions alimentaires) et amélioration de l'accompagnement des usagers par les agents selon le type de profil – expérimentation réalisée auprès de plusieurs CAF et déploiement en cours à l'ensemble du réseau</p>	Particuliers Agents

Axe de simplification systématiquement intégré aux projets de la CNAF (notamment projets contractualisés avec l'État).

Forte approche de co-construction pour tous les projets : consultation systématique des usagers et des agents.

Programmes transverses de simplification touchant à l'offre de services de la CNAF, notamment :

- **mise en accessibilité** (normes RGAA) et **simplification des démarches en ligne**
- **développement d'une approche « parcours » par évènement de vie** : ex. : refonte du parcours « séparation » en cours et réflexion en cours sur le parcours « naissance » (accompagnement des jeunes parents de la naissance aux 3 ans de l'enfant).

PROJETS EN COURS

Description	Simplification de la déclaration de revenus pour la prime d'activité : calcul par la CAF du montant de la prime d'activité directement sur la base des données des autres organismes, via la base de données DRM (dispositif de ressources mensuelles), évitant ainsi à l'allocataire de remplir sa déclaration de revenus chaque trimestre et évitant les erreurs lors de la déclaration (~60 % de taux d'erreur sur les déclarations) - dans une optique de généralisation de cette approche à d'autres prestations sociales	Public visé Particuliers Agents
-------------	---	---------------------------------------

Question de la simplification de l'accès aux droits intégrée à la mission de la CNSA et donc à l'ensemble de ses activités.

Nombreux projets récents dans la continuité de travaux menés, notamment sur le handicap : **rapport « Plus simple la vie »** sur la simplification du parcours administratif des personnes en situation de handicap (2018) ou encore la concertation « Ensemble pour une école inclusive » (2019).

Une mobilisation systématique des usagers dans une **démarche de co-conception** et le **recours à des expertises de design de services** pour une appropriation forte des outils/solutions par les usagers (notamment personnes âgées et personnes en situation de handicap).

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
<p>Portail « Pour les personnes âgées » (<i>pour-les-personnes-agees.gouv.fr</i>) - portail national d'information et de service pour les personnes âgées et leurs proches depuis 2015 : refonte globale en 2020 avec l'ajout d'un annuaire des services à domicile, une nouvelle ergonomie et un nouveau graphisme pour simplifier l'accès à l'information des usagers (contenu informatif sur les solutions, droits et démarches ; annuaire et comparateur des prix, des prestations et des restes à charge en EHPAD) – Plus de 5 millions de visites en 2020, dont ~60 % des visites par des proches aidants et ~50 % des visites concernant une consultation des annuaires</p>	Particuliers
<p>Simplifier l'accès aux droits pour les personnes handicapées [Réforme prioritaire] (« MDPH 2022 » – projet DGCS/CNSA) notamment par la diffusion massive des droits dits « à vie » et la réduction des délais de traitement par les MDPH (4 mois maximum pour le traitement d'une demande de droit), mais aussi <i>via</i> la mise en place d'un SI commun à toutes les MDPH</p>	Particuliers
<p>MDPH en ligne : téléservice national mis à disposition gratuitement par la CNSA permettant aux usagers des MDPH de réaliser leurs demandes de prestations en ligne (1^{re} version en service depuis novembre 2020, 53 MDPH ayant ouvert le service aux usagers)</p> <ul style="list-style-type: none"> • service en cours d'évolution pour établir un dialogue avec le SI des MDPH et permettre aux usagers de consulter l'avancement de leurs demandes sur leur espace personnel et aux agents MDPH d'éviter de ressaisir les demandes (prévu pour 2021) • téléservice disponible à compter de 2021 depuis la plate-forme « Mon parcours handicap » pour faciliter l'orientation des personnes 	Particuliers Agents
<p>Demande d'aide à l'autonomie pour les personnes âgées à domicile : déploiement d'un formulaire CERFA de demande commun aux caisses de retraites (CARSAT et MSA) et aux départements à horizon 2021, permettant à une personne âgée de demander l'aide « Bien vieillir chez soi » ou l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) et la Carte mobilité inclusion (CMI) selon son niveau d'autonomie, avec simplification de la demande (allègement des informations à celles strictement nécessaires à l'instruction) et du parcours (intégration d'une aide pour identifier l'organisme compétent) – possibilité de faire la demande par voie dématérialisée dès le 2^e trimestre 2021</p>	Particuliers
<p>Plate-forme « Mon Parcours Handicap » [projet commun avec la CDC] : lancement en mai 2020 d'une plate-forme d'information et de services à haut niveau d'accessibilité, permettant d'informer et d'orienter de manière fiable les personnes en situation de handicap et les aidants – premières briques « emploi, formation » et « aides et droits » déjà opérationnelles et poursuite du déploiement de la plate-forme pour couvrir l'ensemble du parcours de vie (ex. : scolarisation, poursuite d'études, santé, etc.) dans une démarche de co-construction avec les personnes en situation de handicap et les parties prenantes</p>	Particuliers

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
<p>Livret parcours inclusif (LPI) [dans le cadre de la réforme prioritaire « Offrir une scolarisation inclusive et adaptée à tous les enfants handicapés »] : livret numérique de suivi du parcours scolaire des élèves en situation de handicap (antécédents, besoins d'aménagements, etc.) permettant de faciliter la formalisation des informations (notamment <i>via</i> les projets personnalisés de scolarisation : outils critiques de réussite des élèves), de favoriser le dialogue entre familles et équipes éducatives, de guider les professionnels de l'Éducation nationale dans l'adaptation des contenus pédagogiques aux besoins des élèves et de faciliter la communication entre l'Éducation nationale et les MDPH</p>	Particuliers Agents

Plusieurs dispositifs d'écoute des usagers, permettant la remontée des irritants et l'identification d'axes d'amélioration, par public, par tranche d'âge, etc. :

- enquête de satisfaction des usagers tous les 2 ans
- mise en place de dispositifs d'écoute «à chaud» des usagers sur les canaux physique, téléphonique et numérique, avec l'utilisation de Voxusagers (actuellement au sein de quelques caisses, en cours de déploiement à l'ensemble des caisses).

Démarche de co-construction systématique des solutions avec les usagers (ex. : sur le déploiement des services en ligne).

Nombreux projets de simplification et d'amélioration de la relation avec les usagers dans une approche multi-canal :

- canal physique et téléphonique avec le déploiement du dispositif ACCEO pour les publics sourds ou malentendants et pour la traduction en langue étrangère
- canal téléphonique avec le déploiement d'une feuille de route pluriannuelle de l'amélioration de la relation téléphonique
- canal numérique avec l'augmentation du nombre de services en ligne (environ 70 aujourd'hui), l'intégration FranceConnect (la MSA étant fournisseur d'identité) ou encore le développement de l'application mobile «Ma MSA et moi».

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
<p>Suivi des dossiers en ligne sur l'espace privé sur <i>msa.fr</i> : possibilité donnée aux usagers de suivre l'avancement de certaines de leurs demandes de prestations grâce à leur compte en ligne (puis en cible de l'ensemble des prestations), dans une optique de transparence et de désengorgement des autres canaux (notamment téléphonique)</p>	Particuliers Agents
<p>Droit à l'erreur : déploiement d'un service en ligne de droit à l'erreur permettant aux usagers de déclarer une erreur dans leur déclaration et d'en demander la correction, dans le cadre de la loi ESSOC – service déployé en octobre 2020 ayant recueilli à date un taux de satisfaction de 98 %</p>	Particuliers
<p>Campagnes de contacts proactifs – notamment pendant la crise sanitaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • appels aux usagers n'ayant pas encore de compte en ligne, dans une optique d'incitation aux démarches en ligne • appels afin de compléter et mettre à jour la base de données RCM (Répertoire des coordonnées médiatiques) • «MSA solidaire» : appels à destination des personnes fragiles pendant le confinement 	Particuliers
<p>APL en temps réel : calcul du montant de l'Aide personnalisée au logement à partir de la base de données DRM (Dispositifs de ressources mensuelles) depuis janvier 2021 avec une extension prévue à d'autres prestations (RSA, prime d'activité, CSS, pension de réversion)</p>	Particuliers
<p>Prélèvement à la source : déploiement par la MSA du prélèvement à la source sur tous les revenus versés à ses ressortissants soumis à imposition (ex. : revenus de remplacement, retraites, etc.)</p>	
<p>Service réclamations : mise en place d'un service en ligne spécifiquement dédié aux réclamations des usagers concernant la qualité de service rendu avec un suivi spécifique des demandes et la mise en place d'un «référé réclamations» au sein de chaque caisse.</p>	Employeurs Particuliers

Description	<p>Plan d'amélioration de la relation téléphonique : déploiement d'une feuille de route pluriannuelle (2019-fin 2021) prévoyant notamment la rationalisation des numéros de téléphone des caisses régionales, la mise en place d'un serveur vocal interactif centralisé, la revalorisation du travail des téléconseillers, la mise en place d'une bibliothèque de « scripts » pour les agents ou encore l'expérimentation de la reconnaissance du langage naturel par téléphone – dans une optique d'optimisation de la relation téléphonique avec les usagers et d'augmentation du « taux de décroché »</p>	Public visé	Particuliers Agents
	<p>Chatbot : expérimentation d'un agent conversationnel sur les sites Internet de 3 caisses régionales permettant de répondre aux questions les plus fréquentes, avec ambition de déployer le service à l'ensemble des caisses (horizon 2021) et sur un périmètre croissant de questions, puis de développer à terme un clavardage permettant aux agents de répondre aux usagers en temps réel à partir du site Internet (horizon 2022)</p>		Particuliers
	<p>Application mobile « Ma MSA et moi » : refonte du design de l'application mobile et intégration de nouveaux services (notamment grâce aux retours des usagers à partir des magasins d'applications) : ex. : consultation du versement d'aides, demande de carte européenne d'assurance maladie, etc. – avec l'objectif de développer progressivement de nouvelles fonctionnalités (ex. : dépôt de pièce justificative par photo, etc.)</p>		Particuliers
	<p>Accompagnement renforcé des employeurs « grands comptes » et de leurs salariés : offre de services modernisée privilégiant le digital qui se fera l'écho de la loi ESSOC (réfèrent unique) avec pour objectif d'accompagner les équipes dirigeantes et les salariés sur l'ensemble de leurs besoins sociaux (information et formation des employeurs aux données sociales sur l'ensemble des législations et accompagnement des salariés sur leurs parcours sociaux et professionnels)</p>		Employeurs Particuliers

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 7 h à 19 h. 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)

A N N N E

**LE MINISTÈRE DE LA
TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES**





INTRODUCTION

Le ministère de la Transformation de la Fonction publiques a été créé en juillet 2020 afin de réunir le pilotage des transformations et ses deux grands leviers que sont le numérique et les ressources humaines.

Le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques

Le ministère de la Transformation de la Fonction publiques porte deux grands objectifs :

• Transformer l'action et les services publics

Pour que les politiques menées par le Gouvernement trouvent une réalité concrète dans la vie quotidienne des Français, l'action publique doit être plus simple, plus proche, plus efficace. La ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a ainsi pour mission, en lien avec chacun des ministres concernés, de renforcer le pilotage des politiques publiques par l'impact, grâce à la démarche de transparence des résultats, de porter des chantiers de simplification des démarches administratives au service des citoyens, d'améliorer la qualité et l'efficacité des services publics pour faciliter le quotidien des usagers, et de faciliter leur accès partout sur le territoire, grâce au développement des outils numériques et à une présence de proximité hors des seules agglomérations.

• Transformer la fonction publique

Le président de la République a souhaité transformer en profondeur notre fonction publique en développant et modernisant le dialogue social, en créant de nouvelles opportunités pour les carrières, et en corrigeant les inégalités, notamment entre les femmes et les hommes ou pour les personnes en situation de handicap. La ministre est à ce titre chargée de la mise en œuvre de la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019. Sa priorité est également de réformer la haute fonction publique, qui doit davantage être à l'image de la France et de sa diversité sociale et territoriale et favoriser des parcours de carrière diversifiés.

Pour remplir ces missions, la ministre a autorisé sur trois directions d'administration centrale, réunies au sein d'un même ministère :

- la direction interministérielle de la transformation publique (DITP)
- la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP)
- la direction interministérielle du numérique (DINUM)

**Chaque semaine,
les trois directions sont
réunies au sein d'un comité
dirigé par la Ministre.**



AMÉLIE DE MONTCHALIN
Ministre de la Transformation
et de la Fonction publiques



THIERRY LAMBERT
Délégué interministériel
de la Transformation publique
(DITP)



NATHALIE COLIN
Directrice générale de
l'administration et de la
fonction publique (DGAFP)



XAVIER ALBOUY
Directeur interministériel du
numérique (par intérim)

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP)

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP) a quatre missions principales :

- piloter le déploiement du programme de transformation défini par le comité interministériel de la transformation publique dont elle assure le secrétariat. La DITP assure aussi le suivi de l'exécution des réformes prioritaires du Gouvernement, en liaison avec les ministères et les préfetures
- coordonner les administrations publiques dans l'amélioration continue de leur action au profit des usagers. La DITP déploie le programme « Services Publics + », pour une meilleure prise en compte des attentes des usagers et le partage des bonnes pratiques entre administrations. Elle est en charge de la simplification et de l'allègement des formalités administratives
- promouvoir de nouvelles méthodes de conception de l'action publique et de nouveaux modes de gestion, notamment pour faciliter l'exercice du métier des agents publics. Avec ses partenaires, elle promeut l'innovation dans les méthodes de travail, dans le management, dans les organisations et la simplification au bénéfice des agents publics. Elle est également en charge de la participation citoyenne
- accompagner les administrations dans leur transformation. Ses experts interviennent directement auprès des administrations pour les appuyer dans leurs projets. Le Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP) et les moyens de France Relance sont également mobilisés pour accélérer les transformations



Organisée par la DITP, la semaine de l'innovation publique a fédéré près de 400 événements en 2019. Fort de ce succès, l'évènement est devenu le Mois de l'innovation publique en 2020.

La direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP)

Créée par l'ordonnance du 9 octobre 1945, la direction de la fonction publique, devenue direction générale de l'administration et de la fonction publique en 1959, a pour mission de concevoir et de mettre en place une politique d'ensemble de la fonction publique, en particulier dans le domaine des ressources humaines.

Un décret, en date du 22 décembre 2016, est venu consacrer le rôle de DRH de l'État de la DGAFP en renforçant sa mission de pilotage et de coordination de la politique des ressources humaines commune à l'ensemble de la fonction publique.

Parallèlement à sa mission de garante de la cohérence statutaire et d'animation du dialogue social, elle assure une fonction d'accompagnement dans la mise en oeuvre des chantiers RH interministériels et inter-fonction publique. Elle mobilise le Fonds d'accompagnement interministériel des ressources humaines (FAIRH).

Partenaire des employeurs publics, elle est au coeur des échanges d'expériences et d'informations et en première ligne dans les défis à relever afin de garantir l'unité de la fonction publique, favoriser la mutualisation des bonnes pratiques, faire progresser le service public dans tous les domaines liés à la gestion des ressources humaines, avec pour objectif, une administration plus efficace dotée d'une GRH plus agile, plus performante, attentive aux réalités du terrain.

Elle assume ainsi un rôle d'animation et de pilotage autour de 4 missions :

- construire une fonction publique innovante avec l'ensemble des agents
- fournir une expertise pour toute la fonction publique, en appui de la transformation des politiques de ressources humaines
- faire vivre un dialogue social de qualité et équilibré
- accompagner la transformation



La DGAFP au salon Jeunes d'avenir, les 15 et 16 septembre 2020. En ligne ou en présentiel, la DGAFP participe chaque année à plusieurs salons professionnels. L'objectif : informer les jeunes sur les métiers et les nombreuses opportunités de recrutement dans la fonction publique, et leur présenter les deux outils qui les aideront à trouver l'offre d'emploi ou d'apprentissage qui leur correspond sur Place de l'emploi public et Place de l'apprentissage et des stages.

La direction interministérielle du numérique (DINUM)

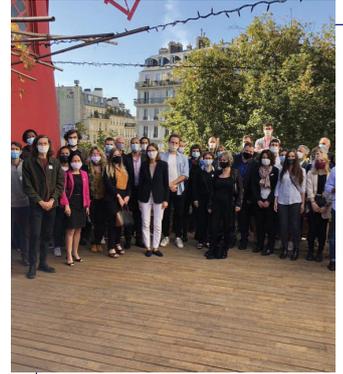
Créée par le décret du 25 octobre 2019, la direction interministérielle du numérique (DINUM) est chargée de la transformation numérique de l'État au bénéfice du citoyen comme de l'agent, sous tous ses aspects : modernisation du système d'information de l'État, qualité des services publics numériques, création de services numériques innovants pour les citoyens.

Elle accompagne les ministères dans leur transformation numérique, conseille le Gouvernement et développe des services et ressources partagées comme le réseau interministériel de l'État, FranceConnect, *data.gouv.fr* ou *api.gouv.fr*. Elle met à disposition des ministères les ressources du Fonds d'accélération des startups d'État (FAST) et de France Relance.

Elle pilote, avec l'appui des ministères, le programme tech.gouv d'accélération de la transformation numérique du service public.

La DINUM comprend également :

- le département « Etalab » qui coordonne la conception et la mise en oeuvre de la stratégie de l'État dans le domaine de la donnée, dont ses composantes juridique et sociétale
- le département « Performance des services numériques » (PSN) qui conçoit les plans d'actions interministériels en matière de mutualisation, dématérialisation, pilotage des projets et qualité des services numériques, et soutient leur mise en oeuvre.



Commando UX : 15 designers, développeuses et développeurs intègrent l'administration.

Ils ont 4 mois pour relever la mission d'améliorer l'expérience utilisateur de 10 démarches en ligne parmi les plus utilisées par les Français.



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

CONTACTS

Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques

Hôtel de Rothelin - Charolais
101 rue de Grenelle
75007 Paris Cedex 07

Direction Interministérielle de la Transformation Publique

20 avenue de Ségur
75007 Paris