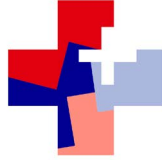




RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SERVICES PUBLICS



Les agents publics s'engagent
pour des services

+ proches + simples + efficaces



Les 8 engagements détaillés

Direction interministérielle de la transformation publique

Juin 2023

Introduction

En 2021, le Gouvernement a lancé Services Publics +, un programme inédit de transformation et d'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité des services publics.

Il est déployé dans l'ensemble des administrations en contact avec le public avec une double ambition :

- **diffuser les grandes transformations portées par le Gouvernement**, notamment celles issues de la loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC) : changement de posture de l'administration, bienveillance et confiance a priori, droit à l'erreur, transparence sur les résultats, responsabilisation des agents au contact du public, association des usagers à l'amélioration des services publics ;
- **répondre aux principales attentes des Français** : améliorer les délais, garantir l'accès aux services publics, simplifier la communication et les démarches administratives.

Services Publics + s'articule autour de 5 grands piliers :

Les engagements de service public

C'est la promesse faite aux usagers à travers des engagements communs à tous les services publics. Ils doivent être déclinés dans chaque administration pour les préciser et les adapter à leurs métiers et à leurs enjeux particuliers. Les engagements sont partagés avec les usagers : ils sont affichés dans les points de contact avec le public et sur les sites internet. Les agents sont mobilisés dans leur déploiement au quotidien.

La transparence sur les résultats

C'est l'administration de la preuve. Pour renforcer la relation de confiance entre les Français et l'administration, les services publics s'engagent dans une démarche de transparence et rendent compte des résultats de qualité de service et de satisfaction usagers obtenus dans le déploiement des engagements. Les résultats sont affichés dans les points de contact avec le public et publiés sur la plateforme Services Publics +.

L'écoute des usagers

Les services publics s'engagent à mieux prendre en compte leurs attentes et leurs besoins pour améliorer le service rendu. Ils mettent en œuvre des enquêtes de satisfaction dans leurs services et répondent aux témoignages des usagers dans le cadre du dispositif interministériel « Je donne mon avis avec Services Publics + ».

La démarche d'amélioration continue

C'est la raison d'être du programme Services Publics +. Elle a pour objectif d'identifier et de prioriser les actions qui permettent d'améliorer concrètement le service rendu aux usagers en associant l'ensemble des parties prenantes concernées (usagers, agents, élus, partenaires). L'amélioration continue est conduite au niveau central, mais également au niveau de chaque point de contact avec le public, en responsabilisant les équipes de terrain sur leur impact dans l'amélioration du ressenti des usagers.

La labellisation de la qualité de service (sur la base du volontariat)

La labellisation permet aux services publics les plus engagés de valoriser les efforts menés par les agents pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers. Elle remplace le label Marianne avec un niveau d'exigence accru.

Le 9 mai 2023, le comité interministériel de la transformation publique (CITP) présidé par la Première ministre a relevé l'ambition de ce programme piloté par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) sous l'autorité du ministre de la Transformation et de la Fonction publiques.



« Je crois aux résultats. C'est pourquoi je veux des réponses fortes, rapides et concrètes pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces. C'est l'objet de ce 7ème comité interministériel de la transformation publique. Le ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, Stanislas Guerini, et l'ensemble de mon Gouvernement, seront mobilisés. » Elisabeth Borne, Première ministre

Ce document présente les engagements communs à tous les services publics qui ont été revus pour prendre en compte les inflexions données au programme lors du dernier CITP. Il a été co-construit avec les administrations engagées dans le programme.

Il est destiné aux femmes et aux hommes des services publics qui se mobilisent tous les jours avec conviction pour améliorer le service rendu à l'utilisateur.

Les engagements Services Publics + sont affichés sur les lieux d'accueil et les sites internet des services publics. Ils traduisent la vision et l'ambition du Gouvernement pour améliorer le service rendu aux Français.

Ils doivent être déclinés, enrichis, précisés au sein de chaque service public afin de traduire les spécificités des métiers et la nature des services rendus, tout en restant fidèles aux orientations générales présentées dans ce document.

La direction interministérielle de la transformation publique reste à l'écoute des administrations pour améliorer le programme et se tient à leur disposition pour les aider à le déployer.



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

SERVICES PUBLICS



Les agents publics s'engagent
pour des services

- + proches
- + simples
- + efficaces



Vous aussi, donnez votre avis
sur les services publics

NOS ENGAGEMENTS

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec **bienveillance** et avez le droit à l'erreur*
- 2 Vous pouvez facilement **entrer en contact** avec vos services publics
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle
- 4 Votre demande est traitée dans les **délais** annoncés
- 5 Vous disposez d'une **information** claire, simple et accessible
- 6 Vous avez accès à nos résultats de **qualité de service**
- 7 Votre avis est pris en compte pour **améliorer** le service rendu
- 8 Avec vous, nous agissons pour **limiter** notre impact sur l'environnement

* dans les conditions prévues par la loi

1

Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec **bienveillance** et avez le **droit à l'erreur** *

L'expérience vécue par l'utilisateur dans son rapport avec les services publics se nourrit de son ressenti et de la qualité de la relation qu'il a eue avec l'administration et ses agents. La relation à l'utilisateur est avant tout une relation humaine.

Une posture d'écoute et de bienveillance des agents est à même de renforcer le sentiment de proximité des usagers avec leurs services publics.

Pour accompagner ce changement, les agents sont formés aux principes de la loi ESSOC, au droit à l'erreur et à la posture de bienveillance.

L'utilisateur est accueilli dans de bonnes conditions et dans le respect mutuel

Les usagers et les agents adoptent, de manière réciproque et dans le respect mutuel, une attitude courtoise et bienveillante. Les agents s'identifient par leur nom et par leur service, quel que soit le mode d'interaction choisi par l'utilisateur. Cependant, dans les conditions prévues par la loi, l'anonymat de l'agent est respecté lorsque la sécurité publique ou des personnes le justifie.

Les agents au contact des usagers et le management sont formés à la détection, au signalement et à la gestion des incivilités. Des mesures adaptées de lutte contre les incivilités sont mises en œuvre dans les administrations pour protéger les agents.

Pour aller
+ loin

Identification des agents et anonymat

L'article L.111-2 du Code des relations entre le public et l'administration énonce que « toute personne a le droit de connaître le prénom, le nom, la qualité et l'adresse administratives de l'agent chargé d'instruire sa demande ou de traiter l'affaire qui la concerne ; ces éléments figurent sur les correspondances qui lui sont adressées. Si des motifs intéressant la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient, l'anonymat de l'agent est respecté ».

Les locaux accueillant du public sont éclairés, propres et rangés ; permettent à l'utilisateur qui en éprouve le besoin de s'asseoir en cas d'attente ; répondent aux besoins de confidentialité de l'utilisateur (par exemple: démarcation au sol à une distance suffisante, dispositifs d'isolation sonore); affichent la charte de la laïcité.

Pour aller + loin

La charte de la laïcité dans les services publics

Le Comité interministériel de la laïcité du 9 décembre 2022 a adopté et diffusé la nouvelle charte de la laïcité dans les services publics. Elle rappelle ce qu'est le principe de laïcité issu de la loi du 9 décembre 1905 et ses implications en termes de droits et devoirs incombant aux agents et aux usagers des services publics.

Pour en savoir +

- Consultez la [charte de la laïcité dans les services publics](#) sur laicite.gouv.fr
- [Comprendre la laïcité](#)

En cas d'erreur, l'utilisateur est présumé de bonne foi

Il s'agit pour l'administration de passer d'une posture de contrôle a priori à une posture de confiance a priori, conformément à l'esprit de la loi ESSOC.

Les agents accordent le droit à l'erreur à l'utilisateur qui s'est trompé en réalisant une démarche administrative, y compris dans le cadre des activités de contrôle et de recouvrement. L'utilisateur doit pouvoir mettre à jour sa situation lorsque l'erreur est commise de bonne foi, sans risquer une sanction dès le premier oubli.

Le droit à l'erreur s'applique à toutes les démarches administratives, sauf exceptions prévues par la loi ESSOC.

Pour aller + loin

La loi ESSOC (pour un État au service d'une société de confiance)

La loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance, dite ESSOC, a eu pour ambition de renforcer la relation de confiance entre le public (particulier comme entreprise) et l'administration. Elle a instauré, notamment, le principe du « droit à l'erreur » et prévu des mesures de simplification des démarches administratives.

Le droit à l'erreur, c'est la possibilité, pour chaque Français, de se tromper dans ses déclarations à l'administration sans risquer une sanction dès le premier manquement. Chacun doit pouvoir rectifier sa situation, spontanément ou au cours d'un contrôle, lorsque son erreur est commise de bonne foi.

Le droit à l'erreur ne s'applique pas aux fraudeurs et aux récidivistes ni aux erreurs portant atteinte à la santé publique, à la sécurité des biens et des personnes ou contrevenant aux engagements européens et internationaux.

La charge de la preuve est ainsi inversée: c'est à l'administration de démontrer la mauvaise foi de l'utilisateur et non à l'utilisateur de prouver sa bonne foi.

Pour en savoir +

- Code des relations entre le public et l'administration: article [L.123-1](#) et article [L.123-2](#)
- [Qu'est-ce que le droit à l'erreur ?](#)
- [Oups, j'ai fait une erreur en effectuant une démarche administrative. Que faire ?](#)

L'agent informe l'utilisateur de son droit et de son obligation de signaler à l'administration si ses informations sont inexactes, afin de régulariser l'erreur commise. L'administration doit permettre à l'utilisateur de modifier ses informations.

Les services publics expliquent clairement et simplement à l'utilisateur comment réaliser ses démarches, en promouvant des conseils pratiques à suivre pour lui éviter de commettre les erreurs les plus fréquemment commises. Ces conseils sont accessibles sur la plateforme Services Publics + et sur les sites internet des administrations. Ils sont mis à jour dès que les règles changent pour l'utilisateur.

Les services publics identifient les erreurs les plus fréquentes et développent des actions permettant de les éviter et de les résoudre simplement.

2

Vous pouvez facilement **entrer en contact** avec vos services publics

L'utilisateur a le choix entre différents moyens pour contacter un service public

Les services publics sont accessibles sur internet, par téléphone, par courrier et/ou sur place au sein des lieux accueils, pour tous les usagers. Ils proposent aux usagers une alternative au numérique (guichets physiques ou point de contact téléphonique) pour réaliser leurs démarches.

Au moins un des modes de contact proposés permet une mise en relation directe avec un agent.

Les espaces France Services sont à la disposition de l'utilisateur pour ses démarches de la vie quotidienne sur l'ensemble du territoire, à moins de trente minutes de chez lui.

Les services publics sont disponibles 24 heures sur 24 via internet, ainsi qu'à des horaires adaptés aux besoins de l'utilisateur en accueil physique et par téléphone. Les services publics sont facilement joignables par téléphone et les appels ne sont pas surtaxés.

Pour aller + loin

Le numéro de téléphone gratuit et le recours aux voies électroniques

La loi ESSOC a également prévu de mettre fin à la surtaxation des appels vers les services publics.

Depuis le 1^{er} janvier 2021, les administrations mettent à disposition des usagers un numéro téléphonique gratuit.

Par ailleurs, toute personne peut, si elle s'est identifiée au préalable, s'adresser à l'administration par voie électronique.

Pour en savoir +

- [Article L. 112-8 du Code des relations entre le public et l'administration](#)
- Décision du conseil d'État (2022). L'administration ne pouvant imposer un recours au canal numérique aux usagers, les services publics doivent proposer différents canaux de contact et permettre la mise en relation directe avec un agent.

Les démarches les plus utilisées par l'utilisateur (250 « démarches phares ») peuvent être réalisées en ligne. L'utilisateur est informé de leurs modalités de réalisation. Si un usager rencontre des difficultés pour utiliser un service en ligne, il a la possibilité de contacter un agent pour être aidé.

Pour aller + loin

L'Observatoire des démarches en ligne

L'Observatoire des démarches en ligne recense les 250 démarches administratives les plus utilisées par les usagers. Il répond à l'ambition de placer l'inclusion et l'expérience de l'utilisateur au cœur de la conception des services publics numériques.

Ce tableau de bord permet d'identifier les pistes d'amélioration prioritaires et de faire connaître l'avancée de la dématérialisation des services publics en toute transparence.

Pour en savoir +

- <http://observatoire.numerique.gouv.fr/>

Plusieurs canaux de contact permettent la prise de rendez-vous, dont au moins un par le biais d'un agent. Le rendez-vous peut se dérouler sur place, au téléphone, ou en visioconférence.

L'utilisateur sait comment contacter l'administration

L'administration indique à l'utilisateur comment la contacter en fonction de son besoin. Elle publie obligatoirement sur le site internet et dans les lieux d'accueil :

- le(s) numéro(s) de téléphone, le(s) adresse(s) courriel(s) et leurs finalités respectives ;
- les adresses postales des lieux d'accueil, avec l'information sur comment s'y rendre ;
- les horaires d'ouverture, horaires d'affluence et heures creuses, pour les accueils physiques et téléphoniques ;
- les coordonnées des médiateurs, lorsque cela est pertinent.

L'administration renvoie vers l'annuaire de l'administration publique sur le site service-public.fr et les autres sites de références pour aider l'utilisateur à s'informer sur ses droits et démarches. Elle met à jour ces informations sur l'ensemble de ses canaux. Dans les courriers ou courriels, l'administration communique un numéro de téléphone ou une messagerie électronique de contact.

Dans le cas de l'utilisation d'un Serveur Vocal Interactif (SVI) ou d'un répondeur, l'administration communique les coordonnées du service, les horaires d'ouverture des lieux d'accueil et de l'accueil téléphonique, et les informations relatives aux démarches administratives.

L'interaction avec le service public est facile pour tous les usagers, quel que soit le canal de contact

Dans les lieux d'accueil, la signalétique interne guide l'utilisateur et identifie les bureaux recevant du public.

Sur les sites internet ou par téléphone, l'utilisateur accède facilement à l'information, et sans authentification. Les parcours des SVI doivent en particulier suivre des règles de simplicité.

Un dispositif de gestion de la file d'attente est mis en place.

En cas d'affluence, dans ses lieux d'accueil ou par téléphone, l'administration propose au moins deux des solutions suivantes :

- donner une estimation du délai d'attente;
- indiquer le rang dans la file d'attente ;
- réorienter l'utilisateur vers des heures plus creuses;
- l'informer sur l'existence des autres canaux de contact et/ou de prise de rendez-vous, notamment la possibilité d'être rappelé.

L'administration garantit l'accessibilité de l'ensemble des canaux utilisés pour contacter et échanger avec tous les usagers, en particulier les personnes en situation de handicap.

Les démarches en ligne, sites de communication et applications internes et leurs documents téléchargeables sont conformes aux exigences légales en matière d'accessibilité numérique.

Les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite sont accueillies et prises en charge en priorité dans les lieux d'accueil. L'administration s'assure qu'elles sont reçues dans des conditions optimales et met en place, par exemple, des solutions d'interprétariat en langue des signes à l'accueil.

Des solutions d'accessibilité téléphonique sont proposées sur la totalité des horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique. Les agents des services publics sont formés pour utiliser les dispositifs spécifiques existants (ex : solutions d'interprétariat) et adopter les postures et dispositions relatives à l'accueil de ces publics.

Pour aller + loin

L'accès aux services publics par les personnes en situation de handicap

L'accès aux services publics est un droit reconnu à tous les citoyens. Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir accéder et être accueillies, en toute autonomie et sans discrimination, dans l'ensemble des services publics. Les règles d'accessibilité s'imposent à un Établissement Recevant du Public (ERP) neuf et à un ERP existant ou créé dans un cadre bâti existant.

Par ailleurs, l'ensemble des sites des administrations publiques affichent leur niveau de conformité aux règles d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Les personnes sourdes, malentendantes, sourd-aveugles et aphasiques disposent, sans surcoût, d'une accessibilité aux accueils téléphoniques des services publics (Loi sur la circulation des données et de savoir pour une République numérique).

Pour en savoir +

- [Article 2 de la loi du 11 février 2005](#)
- [Arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement](#)
- [Article 12 de l'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014](#)
- [Article L. 131-1 du Code des relations entre le public et l'administration](#)
- [Article 105 de la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique](#)

L'administration en contact avec l'utilisateur optimise le parcours de l'utilisateur entre les différents canaux.

Le passage d'un canal à l'autre est simple pour l'utilisateur. L'agent dispose de l'historique des contacts que l'utilisateur a pu avoir avec l'administration, tous canaux confondus.

3

Vous bénéficiez d'un **accompagnement adapté** à votre situation personnelle

L'administration accompagne et guide l'utilisateur dans la réalisation de ses démarches

Elle accompagne l'utilisateur dans son parcours, l'informe sur les voies de recours possibles et lui facilite l'accès à ses données.

Les agents en interaction avec les usagers disposent des outils pour accompagner, répondre et traiter les demandes des usagers ainsi que pour les orienter facilement.

Chaque service public définit les critères d'identification des situations urgentes ou prioritaires et met en place des modalités de traitement adaptées à ces situations. Les agents disposent des marges de manœuvre nécessaires pour apprécier la situation de l'utilisateur et prendre les décisions adaptées pour répondre à sa demande.

Les lieux d'accueil des administrations proposent un accompagnement qui répond à la diversité des besoins et des situations.

Pour aller + loin

France services

Les espaces et les bus [France services](#) permettent à l'utilisateur des services publics d'effectuer les démarches de la vie quotidienne, sur l'ensemble du territoire, à moins de 30 minutes de chez eux.

Ce guichet unique propose à l'utilisateur un accompagnement de premier niveau et/ou numérique sur les démarches de 10 réseaux partenaires : les CAF, les MSA, les CPAM, la CNAV, Pôle Emploi, les services des impôts, l'ANTS, le ministère de la Justice, la Poste, et la Banque de France.

Des services dédiés permettent d'accompagner l'utilisateur, dans les lieux d'accueil et à distance, dans l'utilisation des services en ligne. Des outils d'aide en ligne sont proposés sur les sites des administrations, comme des FAQ (foire aux questions), tutoriels, chats, ou forums d'entraide.

Chaque administration travaille, avec l'ensemble des administrations concernées, à la simplification des parcours de ses usagers. Elle veille notamment à rationaliser les démarches administratives et pièces justificatives demandées à l'utilisateur.

Les services publics partagent les données relatives à l'utilisateur pour éviter de lui demander des informations déjà transmises

L'administration demande uniquement les documents justificatifs et les données nécessaires pour réaliser sa démarche. A chaque fois que cela est possible, les données de l'utilisateur sont obtenues via échange entre administrations. Les données ne sont redemandées que lorsque tous les moyens de les obtenir au sein d'une même administration ou entre administrations ont été épuisés.

Pour aller + loin

Dites le nous une fois! (DLNUF)

Le principe du « Dites-le-nous une fois » est l'un des piliers de la loi ESSOC. Depuis cette loi, l'utilisateur - particulier ou entreprise - entreprenant une démarche administrative n'est plus tenu de fournir certaines informations ou pièces justificatives (revenu fiscal de référence, justificatif d'identité, attestations de droit délivrées par les organismes de sécurité sociale) déjà détenues par l'administration. Un décret fixe par ailleurs la liste des pièces justificatives que l'utilisateur n'est plus tenu de produire à l'appui des procédures administratives dès lors que les échanges entre administrations sont effectifs.

Loi 3DS

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, dite 3DS, va plus loin en autorisant les administrations à échanger plus facilement les données utiles afin d'éviter à l'utilisateur de redonner plusieurs fois les mêmes informations.

Lorsque l'administration sollicitée n'est pas compétente pour traiter une demande, les agents orientent l'utilisateur vers d'autres services ou administrations. L'utilisateur est informé lorsque sa demande et les documents fournis sont transmis à un autre service ou administration. Pour toute démarche, l'administration s'assure, lorsque nécessaire et dans les conditions prévues par la loi, du consentement préalable de l'utilisateur ou de ses ayants droits pour diffuser l'information détenue le concernant, et/ou délivrer une prestation ou un service.

L'utilisateur est informé du droit d'accès et de rectification dont il dispose concernant ses informations et données personnelles notamment dans les conditions prévues par la réglementation RGPD.

L'administration va au-devant des besoins de l'utilisateur

L'administration met en œuvre une démarche proactive à plusieurs niveaux.

- L'administration communique à l'utilisateur les informations utiles pour préparer ses démarches en amont de son parcours.
- Elle conseille l'utilisateur pour l'aider à faire valoir ses droits.
- Elle informe l'utilisateur des différentes étapes de son parcours administratif et facilite ses démarches.
- Elle conseille l'utilisateur sur les éventuelles démarches complémentaires à engager compte tenu de sa situation personnelle, de ses droits et/ou de son avancement dans son parcours.
- Elle informe ou délivre automatiquement, lorsque cela est réalisable, les services à l'utilisateur ou à ses ayants droits concernés, afin de faciliter la réalisation de la démarche et de réduire l'effort à fournir par l'utilisateur.

Par ailleurs, au travers de partenariats locaux, l'administration va à la rencontre des usagers pour les informer des aides et de l'accompagnement de proximité dont ils peuvent bénéficier.

L'administration apporte une attention particulière aux usagers qui en ont le plus besoin

L'administration suit les difficultés rencontrées par les usagers ainsi que les situations d'exclusion et de non-recours aux droits, et met en place des actions pour y remédier.

Elle prend en compte les situations, besoins et contraintes des publics les plus concernés par le non-recours lorsqu'elle crée une démarche ou dématérialise un service. Elle associe, dès la conception du service, les usagers les plus susceptibles d'être en difficulté pour réaliser leurs démarches ainsi que les agents et acteurs locaux en contact avec eux.

Elle anticipe les risques d'exclusion ou les dysfonctionnements qui peuvent générer du non-recours (ex. rupture de droits lors d'un déménagement dans un nouveau département...).

Elle identifie les canaux à privilégier pour être accessible aux personnes éloignées des services publics. Elle propose des solutions de traduction dans plusieurs langues pour les sites les plus utilisés.

L'administration va à la rencontre des usagers éloignés des services publics à travers des partenariats, des interventions itinérantes ou hors les murs, pour les informer des aides dont ils peuvent bénéficier et leur proposer un accompagnement de proximité adapté à leur situation.

L'administration propose des offres d'accompagnement spécifiques. Les agents sont en capacité de réaliser un premier niveau de diagnostic pour identifier les besoins et les difficultés des usagers : autonomie numérique, maîtrise de la langue, culture administrative etc...

Les agents des services publics sont formés pour ...

- Accompagner l'utilisateur dans ses démarches administratives, en particulier sur internet.
- Connaître les administrations proches de leur cœur de métier, afin d'orienter l'utilisateur dans ses démarches (en s'appuyant par exemple sur « service-public.fr »).
- Identifier les besoins et les difficultés des usagers : autonomie, numérique, maîtrise de la langue...
- Orienter l'utilisateur vers les offres de médiation numérique et sociale du territoire.

4

Votre demande est traitée dans les **délais annoncés**

L'administration informe l'utilisateur du délai de traitement de sa demande

L'utilisateur reçoit un accusé de réception à ses demandes écrites (sauf exceptions prévues par la loi) :

- dans un délai maximum d'une semaine lorsque les demandes sont envoyées par voie électronique;
- dans un délai maximum de deux semaines lorsque les demandes sont adressées par courrier.

Pour aller + loin

La délivrance d'un accusé de réception par l'administration

Le Code des relations entre le public et l'administration prévoit que, sauf exceptions, un accusé de réception est adressé à l'utilisateur pour toute demande faite à l'administration.

Il indique si la demande est susceptible de donner lieu à une décision implicite de rejet ou à une décision implicite d'acceptation. Les délais et les voies de recours sont également précisés.

Pour en savoir +

- [Article L112-3 du Code des relations entre le public et l'administration](#)

Quel que soit le canal utilisé par l'utilisateur, l'administration apporte à ce dernier une réponse sur le fond ou lui communique un délai de traitement de sa demande (dossier, démarche, réclamation etc.). Il peut s'agir d'un délai indicatif ou, dans le meilleur des cas, d'un délai personnalisé.

L'administration informe également l'utilisateur :

- de l'état de sa situation administrative;
- des étapes de traitement de sa demande;
- de l'avancement du traitement de sa demande via son espace personnel ou par d'autres moyens (notifications par sms, courrier électronique, courrier, etc.);
- des éléments complémentaires qui seraient à lui fournir pour faire avancer sa demande.

Dans le cadre de ses démarches en ligne, l'utilisateur a accès, après transmission de sa demande, à un récapitulatif reprenant les informations communiquées à l'administration.

La communication de ces informations vise à rassurer l'utilisateur et à lui éviter de réitérer sa demande, ce qui limitera le nombre de sollicitations à destination de l'administration concernée.

Les éléments d'information communiqués à l'utilisateur sur le contenu de son dossier peuvent être limités pour des raisons légales et/ou de sécurité.

L'administration mène des actions pour améliorer les délais de traitement

L'administration conduit des actions pour respecter les délais de traitement des demandes annoncés à l'utilisateur.

Elle s'inscrit par ailleurs dans une démarche d'amélioration continue pour réduire ses délais de traitement.

5

Vous disposez d'une **information claire, simple et accessible**

Pour renforcer la relation de confiance entre l'administration et ses usagers, il est nécessaire de veiller à la clarté, la simplicité et l'accessibilité des informations. C'est un levier pour limiter le nombre d'erreurs commises par les usagers, et la répétition de leurs demandes.

L'ensemble des communications de l'administration vers les usagers sont formulées dans un langage clair et facile à comprendre de tous. Qu'elles soient écrites ou orales (écrits administratifs, échanges téléphoniques, services en ligne, sites internet, courriers, formulaires, CERFA, courriels, documents d'information, etc.), elles ciblent les informations nécessaires à l'utilisateur pour répondre à sa demande ou accomplir sa démarche.

Le langage clair est défini¹ comme un style d'expression qui repose sur quatre grands principes :

- des phrases courtes et simples;
- un vocabulaire adapté à l'interlocuteur;
- une information organisée avec logique;
- une mise en page des écrits qui facilite la compréhension du contenu.

Les services publics identifient les communications administratives complexes

Les services publics cartographient les documents complexes afin d'engager des travaux de refonte ou d'adaptation des écrits concernés. Pour cela, ils s'appuient sur leurs dispositifs de repérage interne (remontée des agents, etc.) mais aussi sur les signalements des usagers.

Différents dispositifs sont mis à disposition des usagers afin qu'ils remontent les documents difficiles à comprendre. Une fonctionnalité dédiée aux signalements de documents complexes est notamment disponible sur plus.transformation.gouv.fr.

¹ Définition de la Fédération Internationale du Langage Clair

Pour simplifier un document administratif, il convient ensuite de :

- mobiliser les experts de l'application du droit et de la règle métier ;
- tester la facilité de compréhension du texte auprès des usagers, avant de le diffuser.

Les agents et les usagers sont acteurs de cette démarche

L'administration sensibilise, accompagne et forme ses agents afin qu'ils appliquent les grands principes du langage clair au quotidien (ressources disponibles dans la rubrique « pour aller plus loin »). Les usagers volontaires contribuent aux actions de simplification des communications administratives, en rejoignant par exemple un panel d'usagers testeurs, dédié à ces enjeux. Ils jouent un rôle clé dans l'identification, la reformulation et l'évaluation de la simplicité des documents visés.

Pour aller + loin

Le langage clair (ou *Plain Language* en anglais) est utilisé par différents pouvoirs publics pour être plus efficaces, plus accessibles, plus inclusifs et plus transparents.

Un ensemble de ressources sont mis à la disposition des réseaux de service public pour les accompagner dans la mise en pratique du langage clair, notamment :

- [un lexique administratif à destination des agents](#) ;
- [une fiche pratique sur l'utilisation de mots simples](#) ;
- [une fiche pratique sur la manière de présenter les informations](#) ;
- [une fiche pratique sur la manière d'organiser l'information logiquement](#) ;
- [une fiche pratique sur la manière d'inciter les usagers à l'action](#) ;
- [une fiche pratique sur la manière de considérer l'utilisateur](#) ;
- [une fiche pratique sur la manière de synthétiser les informations](#) ;
- [une série de tutoriels vidéo sur la simplification du langage](#) ;
- [le guide de rédaction simple du conseil d'État](#).

6

Vous avez accès à nos résultats de **qualité de service**

Les services publics mesurent leurs résultats de qualité de service et les affichent

L'administration mesure et affiche ses résultats de qualité de service rendu à l'utilisateur via des indicateurs compréhensibles de tous et liés aux engagements du programme Services Publics +.

- Les résultats sont visibles des usagers dans les lieux d'accueil et/ou les sites internet des administrations
- Les résultats sont consultables sur le site internet plus.transformation.gouv.fr/recherche-de-resultats

Les résultats sont publiés au moins une fois par an et reflètent la qualité de service de l'administration en relation avec l'utilisateur, à la maille locale la plus pertinente, telle qu'elle est rendue et perçue.

Telle elle qu'elle est rendue, via des indicateurs de performance :

- **Taux de décroché des appels téléphoniques:** taux de décroché par un agent (pourcentage d'appels traités par un agent par rapport au nombre d'appels requérant une réponse par un agent).
- **Respect du délai de traitement annoncé d'une démarche phare de l'administration:** taux des démarches traitées dans les délais annoncés par l'administration par rapport au volume total de démarches traitées
- **Qualité des démarches en ligne:** pourcentage de démarches ayant une note de satisfaction supérieure ou égale à 8/10 par rapport à la totalité des démarches évaluées par les usagers

Telle qu'elle est perçue par les usagers et exprimée suite à un contact avec un service public, via des indicateurs de satisfaction ou de ressenti mesurés à partir des questions suivantes:

- **Taux de satisfaction globale des usagers à l'égard des services publics et taux net de satisfaction** : « Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité du service fournie par le service public lors de vos derniers contacts ? »
- **Taux de satisfaction sur les délais de traitement** : « Avez-vous été satisfait du délai de traitement / prise en charge de votre demande / dossier par le service public que vous avez contacté ? »
- **Taux d'accessibilité du service public** : « A-t-il été facile d'entrer en contact avec ce service public ? »
- **Taux d'effort des usagers et taux d'effort net des usagers** : « Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec ce service public ? »
- **Taux de qualité de la relation avec les services publics** : « Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par ce service public ? »

À noter: une fiche pratique détaille les modalités de calcul de ces indicateurs.

Les services publics analysent leurs résultats de qualité de service

Les résultats de qualité de service sont analysés à fréquence régulière pour mettre en place des mesures de simplification ou définir des plans d'action dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

7

Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu

L'administration informe l'utilisateur des moyens mis à sa disposition pour communiquer ses suggestions et ses remarques sur les services publics avec lesquels il a été en contact

L'administration déploie le dispositif « Je donne mon avis avec Services Publics + » qui permet à l'utilisateur de partager son expérience avec les services publics, positive comme négative, et de recevoir une réponse de l'administration. L'utilisateur peut y accéder depuis le site plus.transformation.gouv.fr et via les sites internet des administrations.

L'utilisateur en relation avec l'administration est régulièrement invité à répondre à des enquêtes de satisfaction pour faire part de son avis sur la qualité de service rendu.

D'autres modalités d'écoute des usagers et de co-construction peuvent être mises en œuvre par l'administration comme des comités d'écoute usagers, des panels locaux ou nationaux, ou des tests de nouveaux services.

Les avis des usagers, quelle que soit leur source, sont analysés pour mettre en place des mesures de simplification ou définir des plans d'action dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue. Une communication externe est réalisée sur l'impact du retour usager (« vous nous l'avez demandé, on l'a fait »).

Pour aller + loin

La co-construction avec les usagers

L'article L.131-1 prévoit les conditions d'association des usagers à la conception d'un projet piloté par l'administration. Dans ce cadre, l'administration :

- rend publiques les modalités qu'elle entend mettre en œuvre;
- met à disposition des personnes concernées les informations utiles;
- leur accorde un délai raisonnable pour y participer;
- veille à ce que les résultats ou les suites envisagées soient, au moment approprié, rendus publics.

L'administration met en place une démarche d'amélioration continue

Il s'agit, pour chaque administration en contact avec le public, de comparer les résultats de qualité de service avec les engagements pris, pour identifier et qualifier les écarts. Cette démarche, associée à l'écoute des parties prenantes, permet d'arrêter les priorités d'action du service public. Elle est pilotée au niveau des administrations centrales pour construire, jusqu'à la maille locale, les plans de simplification et d'amélioration de la qualité de service.

Le correspondant national Services Publics + s'appuie sur des référents locaux pour déployer et piloter le programme Services Publics+. Chaque service réalise chaque année au moins un autodiagnostic de la qualité du service rendu à l'utilisateur, conduit à la maille locale la plus pertinente.

Les agents en interaction avec les usagers participent activement à l'analyse de la voix de l'utilisateur recueillie au travers des dispositifs d'écoute mis en œuvre.

L'administration organise des « conférences de parties prenantes » pour améliorer la qualité des services publics jusqu'à l'échelon local, en impliquant les agents qui sont en contact avec les usagers.

Elle invite les usagers, agents, partenaires locaux et élus pour :

- partager le bilan (annuel) de la démarche d'amélioration de la qualité de service, présentant les résultats et les actions d'amélioration réalisées;
- définir les priorités et co-construire les plans d'actions d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers.

L'administration informe et implique tous les agents au contact de l'utilisateur dans la mise en œuvre et le suivi du plan d'action partagé en conférence de parties prenantes. L'administration facilite l'expression par les agents de leurs suggestions pour améliorer l'expérience de l'utilisateur (via des outils informatiques internes, boîtes ou arbres à idées, plateforme d'innovation, enquêtes internes, etc.).

Elle valorise les initiatives locales par des actions de communication au sein de ses services, et en externe, vers d'autres services ou administrations.

L'administration forme et outille ses agents pour répondre aux demandes des usagers

Tous les agents sont sensibilisés aux enjeux du programme Services Publics + et formés aux engagements, en particulier les agents d'accueil et/ou en contact direct avec les usagers. Ils disposent des outils pour mettre en œuvre les attendus du programme Services Publics +.

Le management et la direction de l'entité pilotent et programment les actions de sensibilisation et de formation de tous les agents concernés.



Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

L'administration s'engage pour un service public écoresponsable

L'administration doit atteindre une neutralité carbone à horizon 2050 et mettre en place une stratégie de décarbonation.

Pour aller
+ loin

Services Publics Écoresponsables

Le programme « Services Publics Écoresponsables » intègre une vingtaine de mesures sur les thématiques de :

- la mobilité;
- l'alimentation plus respectueuse de l'environnement;
- la suppression des produits phytopharmaceutiques;
- l'économie circulaire et le numérique responsable;
- la réduction de la consommation d'énergie dans les bâtiments publics.

Des mesures concrètes peuvent notamment être mises en œuvre sur les enjeux de transition écologique comme, par exemple :

- la rénovation et l'optimisation énergétique des bâtiments publics, mais aussi l'adaptation des espaces de travail et d'accueil;
- la rationalisation et l'optimisation des déplacements professionnels (recours à la visio-conférence, développement du télétravail, mise en place de tiers-lieux, etc.);
- la promotion et la facilitation du recours à une mobilité durable (vélo, véhicule électrique, covoiturage des agents, transports en commun, etc.);
- le reconditionnement ou réemploi du mobilier et du matériel professionnel et le recyclage des déchets;

- la bonne gestion des espaces extérieurs, par exemple en collaborant avec des associations engagées dans la préservation de l'environnement et de la biodiversité;
- la rationalisation des consommations et la préservation des ressources (papier, eau, fournitures, etc.) et l'usage écoresponsable des outils numériques;
- la mise en œuvre d'une politique d'achat durable (restauration avec des denrées de saison, intégration de clauses écoresponsables dans les marchés prestataires, etc.).

Les enjeux d'éco responsabilité sont intégrés aux formations des agents. Leur engagement et leurs initiatives locales sont valorisées et communiquées à l'utilisateur.

L'administration incite les usagers à agir pour l'environnement

Les services publics invitent les citoyens, usagers, agents, entreprises et associations à agir collectivement pour la transition écologique, en communiquant notamment sur les enjeux environnementaux et les gestes concrets pouvant être réalisés.

Progressivement, l'administration met à la disposition de l'utilisateur des solutions telles que :

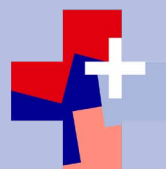
- des places de stationnement sécurisées pour les vélos et trottinettes des usagers, aux abords de tous les sites accueillant du public;
- un accès facilité aux services publics, avec des informations sur les modalités de transports en communs disponibles;
- des points de collectes de piles, ampoules et appareils électriques usagés pour recyclage;
- des modalités de rendez-vous et de traitement des démarches par téléphone ou en visioconférence qui offrent aux usagers la possibilité d'interagir avec les services publics sans se déplacer.



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SERVICES PUBLICS



Pour en savoir plus sur le déploiement
du programme Services Publics +,
rendez-vous sur plus.transformation.gouv.fr,
rubrique **Je suis agent**

Ce livret a été réalisé par les équipes de la
Direction interministérielle de la transformation publique

modernisation.gouv.fr

Contact : experienceusagers.ditp@modernisation.gouv.fr

Juin 2023