



**MINISTÈRE  
DE LA TRANSFORMATION  
ET DE LA FONCTION  
PUBLIQUES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Paris, le 19 juillet 2023





## COMMUNIQUE DE PRESSE

### Plan Téléphone, mesure de la satisfaction des usagers, intelligence artificielle, lutte contre les incivilités : Stanislas GUERINI poursuit le déploiement de mesures pour assurer les fondamentaux des services publics

À l'occasion d'un comité des services publics, le ministre de la Transformation et de la Fonction publiques Stanislas GUERINI a réuni ce mercredi 18 juillet les ministères et les opérateurs de services publics pour s'assurer du déploiement des engagements pris lors du 7<sup>e</sup> Comité interministériel de la transformation publique (CITP) du mois de mai. L'objectif : renforcer les fondamentaux des services publics que représentent l'accès aux services publics, la qualité et l'efficacité du service rendu.

#### Déployer un plan Téléphone exigeant dans les services publics

Le plan Téléphone est dès à présent déployé pour améliorer l'accueil téléphonique dans l'ensemble des services publics : **d'ici décembre 2024, les services publics devront assurer une réponse à 85 % des appels lorsque l'utilisateur souhaite parler à un agent.** D'ici la fin de l'année, ils mesureront la satisfaction de leurs usagers à la suite d'un contact téléphonique.

-  **Objectif d'un taux de décroché de 85%**  
**Mesure de satisfaction du canal téléphonique**  
Homogénéisation des indicateurs  
Publication des résultats sur Services publics +
-  **Mise en place de nouvelles fonctionnalités : prise de RDV et rappel des usagers pour éviter l'attente**
-  **Lisibilité et affichage des numéros sur les sites internet**
-  **Financement d'investissements via le FTAP : outils de gestion de la relation usagers / CRM, canal téléphonique**

De nouvelles fonctionnalités seront également mises en place comme la **prise de rendez-vous et le rappel des usagers pour limiter le temps d'attente au téléphone**. Dès ce mois-ci, la lisibilité et l'affichage des numéros de téléphone sera améliorée sur les sites Internet des services publics. Les premiers résultats de ce plan seront publiés sur la plateforme Services Publics+ à l'automne 2023.

#### Garantir des services publics de qualité en ligne, par téléphone et au guichet

Une nouvelle version de l'observatoire de la qualité des démarches en ligne a été lancée le 15 juin. Plus qu'un outil de pilotage interne, **ce nouvel observatoire intitulé « Vos démarches essentielles numériques » appartient aux usagers qui pourront soumettre des démarches à améliorer en priorité.**

Les démarches essentielles, à savoir celles qui concernent plus de 200 000 usagers par an, seront ainsi suivies avec 3 objectifs précis de qualité :

- Elles doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap d'ici fin 2025 comme l'a rappelé le Président de la République lors de la Conférence nationale du handicap en avril dernier ;
- Elles ne devront pas solliciter à plusieurs reprises les mêmes justificatifs auprès des usagers, a fortiori lorsque l'administration en dispose déjà – c'est le principe du « dites-le nous une fois » ;
- Ces démarches doivent proposer systématiquement une alternative non-numérique, physique ou téléphonique.

Enfin, des tutoriels qui correspondent aux usages réels du numérique par les Français seront créés pour chacune de ces démarches.

#### Utiliser l'intelligence artificielle pour améliorer la réponse aux usagers

Une expérimentation d'outils d'intelligence artificielle est lancée par la DITP et la DINUM afin d'améliorer la qualité des réponses apportées aux usagers sur la plateforme Services Publics + et dans plusieurs France services.

Grâce à cette expérimentation, les agents pourront utiliser des réponses générées par l'intelligence artificielle en les complétant et en les personnalisant afin de mieux accompagner l'utilisateur et ainsi de libérer du temps pour des réponses qui nécessitent une attention spécifique. Plus de 1 000 agents se sont portés volontaires pour tester, à partir de la rentrée, cet outil dont l'impact de l'utilisation sur les délais de réponse et sur leur qualité seront mesurés. Avec Services Publics +, les usagers peuvent également **partager leur expérience** avec les services publics. Les conseillers France services volontaires pourront également s'appuyer sur cet outil pour répondre aux questions des usagers de façon plus efficace dès l'automne prochain.

#### Renforcer la protection des agents publics au contact des usagers

Face à la hausse des violences dont sont victimes les agents publics, **un plan de lutte contre les incivilités** sera lancé dans les prochaines semaines. Il concernera en particulier les agents de guichet des administrations (agents de la DGFiP, agents d'accueil dans les mairies ou les hôpitaux...) et des opérateurs publics (CAF, Pôle Emploi, CARSAT...) afin de sécuriser et améliorer leur quotidien et leurs conditions de travail. Ce plan se décline en trois axes :

- **Mieux qualifier**, grâce à la création d'un baromètre des incivilités, commun à l'ensemble des administrations de guichet,
- **Mieux prévenir**, grâce notamment à la constitution d'une communauté d'échanges de bonnes pratiques entre administrations
- **Mieux protéger**, notamment par l'étude de la possibilité d'étendre la protection fonctionnelle à tout agent en charge d'une mission de service public.

**CONTACTS PRESSE**

**Service presse de Stanislas GUERINI**

presse.mtfp@transformation.gouv.fr

01 53 18 42 68 / 01 53 18 42 76

**DITP - Caroline MARCEL ORZECZOWSKI**

caroline.marcel-orzechowski@modernisation.gouv.fr

06 40 67 33 62

**DINUM - Floriane BEAUDRON**

floriane.beaudron@modernisation.gouv.fr