

Service Communication

Paris, le 23 avril 2024

Discours de M. Gabriel ATTAL, Premier ministre

Transformer l'Etat : débureaucratiser, simplifier, mettre l'IA au service des Français

Sceaux

Mardi 23 avril 2024

Seul le prononcé fait foi.

Monsieur le ministre, cher Stanislas,
Madame la ministre, chère Marina,
Monsieur le préfet,
Monsieur le maire,
Madame la députée, chère Maud Bregeon,
Madame la députée, chère Céline Calvez,
Monsieur le sénateur,
Monsieur le Président du groupe centriste, cher Hervé Marseille,
Monsieur le député, cher Pierre Cazeneuve,
Mesdames et Messieurs,

Merci d'être présent aujourd'hui, et je vous rejoins avec les deux ministres Stanislas Guerini et Marina Ferrari, à l'issue d'un comité interministériel à la transformation publique.

Nous nous sommes penchés longuement sur ces enjeux de transformation.

Se pencher sur l'Histoire de notre pays, c'est bien souvent regarder l'Histoire de l'Etat. C'est par l'Etat que notre Nation s'est construite, fortifiée, consolidée. C'est avec l'Etat que notre modèle social et nos services publics, qui font notre singularité et notre fierté, ont été bâtis. C'est vers l'Etat, encore aujourd'hui, que nos concitoyens se tournent en cas de difficulté ou de crise.

Et c'est bien souvent de l'Etat que viennent des solutions, un accompagnement, une impulsion.

Nous avons cette culture de l'Etat – et nous pouvons en être fiers.
Mais j'en tire deux enseignements.

Le premier, c'est qu'il faut se garder de penser que tout doit passer par l'Etat, toujours et tout le temps.

C'est faux.

Au contraire, les collectivités, les entreprises, la société civile jouent chacun un rôle décisif, prennent une place importante.

L'Etat doit être à la fois un chef d'orchestre, qui coordonne l'action de chacun.

Il doit être un modèle, qui montre l'exemple, propose, ose.

Il doit faciliter, lever des contraintes et aider chacun à agir.

Le deuxième enseignement que je retire, c'est que l'Etat doit être toujours à la hauteur des attentes des Français.

Car si nous manquons à leurs attentes, nous trahissons leur confiance. Et la confiance dans l'Etat, c'est la confiance dans l'action publique.

Alors, pour être à la hauteur, nous visons sans cesse l'efficacité, les solutions, les résultats.

Nous visons la proximité, les réponses au plus proche des territoires et des préoccupations des Français.

C'est précisément le rôle des espaces France Services, qui amènent nos services publics au plus proche de nos concitoyens, d'où qu'ils viennent. C'est pour cela, que nous avons tenu, avec les ministres Stanislas Guerini et Marina Ferrari, à nous adresser à vous ici.

En réalité, les choses sont simples : un Etat efficace, c'est un Etat qui obtient des résultats.

C'est un Etat qui change véritablement les choses.

C'est un Etat qui répond aux problèmes, et ne crée pas des problèmes supplémentaires.

C'est un Etat au contact, qui connaît les problèmes du quotidien des Français, sait s'adapter et ne donne pas des réponses uniformes décidées depuis un bureau parisien.

Pendant des décennies, un doute s'était trop souvent instillé sur la capacité de l'Etat à être à la hauteur de ces missions.

C'est l'ambition et la feuille de route de mon Gouvernement pour la réforme de l'Etat : restaurer la confiance. Être exemplaire. Être lisible. Et obtenir des résultats.

Parce que transformer l'Etat, c'est aussi transformer la France.

Depuis 2017, sous l'impulsion du Président de la République, nous avons suivi ce cap et obtenu des premiers résultats pour simplifier les services publics. Des résultats pour simplifier les démarches, pour améliorer la vie quotidienne.

Car c'est bien des préoccupations des Français que nous sommes partis :

- les délais pour renouveler un passeport ou une carte d'identité avaient atteint la cote d'alerte : nous les avons divisés par deux en un an ;
- porter plainte était souvent un parcours du combattant, contraignant certains à y renoncer : la prise de rendez-vous en commissariat est désormais possible dans près de la moitié des départements, le dépôt de plainte en ligne sera généralisé d'ici juin, et la visio-plainte en octobre ;
- des étudiants dans des situations difficiles devaient payer la demande pour avoir une bourse. C'est fini. Il n'y a désormais plus de frais de dossier lors des demandes de bourse ;
- les procédures administratives étaient souvent kafkaïennes. Nous avons lancé un effort de simplification massive. Un effort qui se poursuit. Et, depuis 2019, 100 formulaires administratifs ont été simplifiés.

Je m'arrête là mais je pourrais continuer encore longtemps et citer bien d'autres simplifications et transformations du quotidien pour nos concitoyens.

Aujourd'hui, l'enjeu pour moi c'est de poursuivre et amplifier ces transformations. Je suis venu vous annoncer notre feuille de route pour 2024 autour de trois grandes ambitions.

*

Ma première ambition, c'est de répondre à une transition historique. C'est d'être aux avant-postes d'une révolution. C'est mettre l'IA au service des Français. Mettre l'IA au service de nos services publics.

Je le sais : l'IA suscite tantôt enthousiasme, tantôt inquiétude.

Je le dis à nos concitoyens : choisissons l'IA, ne la subissons pas.

L'IA va révolutionner le monde. Elle va révolutionner nos manières de travailler et jusqu'à notre vie la plus quotidienne.

Il y a un et demi seulement, aux Etats-Unis, était lancé ChatGPT, une IA générative en libre-accès.

Vous ne le savez peut-être pas mais depuis quelques mois, une révolution à bas bruit s'opère dans notre Etat. C'est la révolution de l'intelligence artificielle.

Aujourd'hui, je vous annonce que nous avons développé une IA souveraine, française, qui va révolutionner nos services publics et que nous mettons désormais au service des Français.

Alors laissez-moi vous raconter l'histoire de cette IA à la française.

Elle s'appelle « Albert ». Et le père d'Albert s'appelle Ulrich, un ingénieur, formé dans notre pays.

Après avoir travaillé 9 ans dans le privé, il rencontre les équipes de la Direction interministérielle du numérique sur un forum du service public.

Nous sommes en avril 2023. Deux mois plus tard, en juin 2023, il écrit les premières lignes de codes d'Albert.

Avec 8 de ses collègues ingénieurs, il est le père de l'IA souveraine à la Française.

Ils ont fait le choix de servir la France et de faire profiter ses services publics d'une IA souveraine.

En écrivant des lignes de codes, ces neufs pionniers ont contribué à écrire l'avenir de notre pays.

Grâce à eux, la France est le premier pays européen à inaugurer une IA 100 % souveraine et à la mettre au service de nos services publics.

Car oui, l'IA va changer la vie de millions de Français.

Nous ouvrons aujourd'hui une nouvelle époque pour la France et pour ses services publics.

Alors concrètement, pour l'Etat, la révolution de l'IA ce sera quatre grands éléments :

- des procédures plus simples ;
- des délais plus rapides ;
- des réponses plus sécurisées ;
- des politiques publiques plus efficaces.

Et pour les agents comme les usagers, j'en suis convaincu, l'IA sera une chance pour remettre l'humain au cœur de nos services publics. A l'IA les tâches répétitives, les tâches automatiques ; à nos agents le contact, le relationnel.

C'est parce que l'intelligence artificielle permettra de dégager encore davantage de temps à nos agents sur des procédures administratives qu'ils n'auront plus à réaliser dans la même ampleur, qu'ils auront davantage de temps à consacrer aux relations humaines avec les usagers.

L'IA, c'est aussi notre souveraineté.

Le projet porté par le Président de la République depuis 2017, c'est de conquérir notre souveraineté et de ne pas dépendre de technologies étrangères. C'est particulièrement vrai dans le domaine du numérique et nous y travaillons ensemble, chère Marina Ferrari. Grâce à cette IA souveraine, nous ne dépendrons de personne pour cette politique publique.

Mais laissez-moi vous donner quelques exemples de ce que l'IA change déjà et va changer concrètement dans nos services publics :

- **Depuis l'an passé, l'IA a révolutionné la lutte contre les fraudes fiscales.** J'ai pu le mesurer en tant que ministre chargé des comptes publics : en détectant automatiquement des biens immobiliers non déclarés sur la base des données publiques, l'IA souveraine développée par l'administration fiscale a repéré 140 000 cas de fraude et récupéré 40 millions d'euros de recettes pour les collectivités territoriales.
- **Aujourd'hui, je vous annonce que l'administration fiscale va déployer une IA pour pré-rédiger les réponses aux 16 millions de demandes annuelles en ligne.** Chaque réponse restera validée, le cas échéant modifiée, par un agent. Mais l'analyse de la réglementation sera automatisée, les réponses drastiquement accélérées et le travail des agents rendu moins pénible et plus intéressant.
- **De la même manière, je vous annonce que 4 000 projets environnementaux déposés chaque année dans les DREAL seront pré-instruits par une IA.** Il s'agit de projets d'installation de parcs éoliens, d'aménagements urbains qui font des centaines, parfois des milliers de pages et dont l'instruction est aujourd'hui très longue. Avec ce projet « LIRIAe », nous économiserons du temps et de l'argent. Et nous accélérerons encore la transition écologique : c'est des délais beaucoup plus rapprochés pour l'ensemble de ces projets.
- **Pour élever le niveau de nos étudiants, « Aristote » proposera à partir de supports d'enseignement des quiz et des évaluations adaptées à leur niveau** pour les aider dans leurs révisions et améliorer le taux de réussite en licence. Lancée fin 2023 par les équipes de Centrale Supélec, cette solution souveraine sera déployée dès la rentrée.
- **Pour rendre accessibles 3 000 heures de cours à nos étudiants en situation de handicap, une IA convertira automatiquement le son des vidéos en sous-titres.** Un catalogue de cours magistraux sera accessible dès la rentrée de septembre. Cette IA sera ensuite transposée à d'autres services publics dès la fin de l'année pour automatiser par exemple la retranscription d'audiences judiciaires, de dépôts de plainte ou de comptes-rendus médicaux.
- **Tant et tant d'autres cas d'usage d'IA dans nos services publics verront le jour au cours des prochains mois, de la détection des incendies et feux de forêt par drones augmentés à la gestion RH des personnels de la fonction publique.**

Cette révolution de l'intelligence artificielle dans nos services publics ne fait que commencer. Et nous la mettons aujourd'hui au service des Français.

Et je veux le redire : l'IA ne remplacera pas les agents publics. Elle va leur permettre de se concentrer sur les missions plus intéressantes, plus stratégiques. Elle va simplifier leur vie et permettre à des femmes et des hommes d'être toujours plus en première ligne, au contact des Français dans nos services publics. A l'IA les tâches rébarbatives, et aux agents publics, le lien avec nos concitoyens.

*

Mesdames et Messieurs,

La deuxième ambition que je tiens à fixer aujourd'hui était au cœur de ma déclaration de politique générale : c'est celle de débureaucratiser la France. Celle de simplifier son quotidien.

Débureaucratiser les ministères, les administrations.

Simplifier à tous les étages, pour faciliter la vie des Français.

Simplifier, pour continuer à retisser la confiance avec nos concitoyens.

Le travail a bien commencé, autour d'un certain nombre d'initiatives concrètes qui portaient de ce que nous disaient les Français.

Que nous disaient les Français ?

Ils disaient : « *répondez quand on vous appelle* ».

Je vous annonce que d'ici la fin de l'année, 30 opérateurs essentiels comme France Travail, la CAF, la Police nationale ou l'administration fiscale atteindront dès l'an prochain l'objectif de 85 % de taux de décroché téléphonique.

Ils disaient : « *pourquoi doit-on remplir 20 fois la même information, alors qu'on l'a déjà renseignée ailleurs ?* ».

Nous avons là aussi progressé, changé de méthodes et obtenu des résultats. Je prends un exemple : la prime d'activité. A partir de l'an prochain, plus besoin de rechercher sur son bulletin de paie le montant de ressources à déclarer. Ce sera automatiquement pré-rempli pour chaque allocataire. Cela évitera des erreurs et allégera la vie de nos concitoyens.

C'est un progrès et nous allons continuer.

C'est aussi un atout décisif pour lutter contre le non-recours, pour veiller à ce que chacun touche ce à quoi il a droit. Cette lutte contre le non-recours, je veux qu'elle soit un nouveau pilier de notre modèle social. C'est le chantier de la solidarité à la source que nous portons, vous le savez, c'est un engagement que nous avons pris devant les Français lors de la dernière campagne présidentielle.

Que nous disaient encore les Français : « *vous nous sanctionnez immédiatement, alors que ce n'était pas clair. Alors que j'ai fait une erreur de bonne foi* ».

Là encore, nous avons répondu. C'est le sens du « droit à l'erreur », déployé avec succès depuis 2018. En matière fiscale, il a déjà permis 230 000 régularisations pour un montant de près de 6 milliards d'euros. En matière sociale, nous l'avons étendu l'an passé aux micro-entrepreneurs, avec un guichet de régularisation aux URSSAF, qui a déjà permis de régulariser plus de 30 millions d'euros et d'ouvrir des droits à la retraite supplémentaires pour nos entrepreneurs.

Nous avons profondément changé de logique : l'administration n'est plus là seulement pour sanctionner mais pour accompagner. Plus pour contrôler mais pour conseiller.

Mais, Mesdames et Messieurs, on ne s'arrête pas là. On continue. On accélère.

Les Français nous le disent : « *beaucoup de vos formulaires et de vos sites ne sont pas clairs. On se perd dans les acronymes et dans le langage administratif* ».

Pour moi, c'est simple : je souhaite que l'administration parle aux Français, pas à elle-même.

Alors, je vous annonce que je lance aujourd'hui le programme : « Parlez-nous français ». Concrètement, un audit sera mené ministère par ministère pour passer en revue l'intégralité des contenus en ligne et des formulaires. Nous rendrons clair – je dirais même parfois que nous traduirons – tout ce qui doit l'être. Tout doit être intelligible, accessible, et nous savons que nous avons du chemin à parcourir en la matière.

Enfin, les Français nous le disent : « *dans certains moments, que pratiquement tout le monde traverse, comme la naissance d'un enfant ou le décès d'un parent, je ne comprends pas que ce soit si compliqué.* »

C'est le sens de la méthode des « moments de vie » mise en œuvre l'an passé par le Gouvernement, avec Stanislas Guerini, pour simplifier les démarches aux étapes-clés de la vie de nos concitoyens.

Aujourd'hui, je vous annonce que nous avons identifié deux nouveaux moments de vie pour les Français que nous souhaitons simplifier : « Je deviens parent » et « Je scolarise mon enfant ».

Ainsi, tout au long de la scolarité de leurs enfants, les parents profiteront à chaque rentrée de dossiers d'inscription pré-remplis avec toutes les informations d'état civil déjà connues de l'administration. Ce sera effectif dès la rentrée 2025.

Dans la continuité de ces décisions, le 12 mars, lors des rencontres avec les hauts cadres de l'Etat, nous présentions avec le Président de la République une nouvelle méthode pour aller encore plus loin dans la débureaucratiation de notre pays.

Il y a cinq semaines, je fixais un objectif : dans chaque ministère, 10 mesures clés de simplification, attendues par les Français, devront être mises en œuvre dans l'année.

Je fixais également une méthode : partir du terrain, faire émerger les problèmes et leur résolution, non depuis Paris mais par le frottement avec les équipes sur le terrain : les agents de guichet, dans les préfectures, les rectorats et toutes celles et ceux qui sont chaque jour au contact du public.

Cette méthode produit déjà des résultats. Aujourd'hui, je vous présente les premières mesures que nous décidons immédiatement pour simplifier la vie des Français :

- Pour réduire jusqu'à 12 mois la durée des procédures judiciaires, un outil de sélection et de désignation des experts judiciaires sera déployé partout en France.
- Pour lutter contre le non-recours aux droits sociaux, l'administration utilisera à partir de la rentrée de septembre les données fiscales pour proposer

directement une bourse scolaire aux 1,5 million de familles qui y ont droit, sans aucune démarche de leur part. C'est une nouvelle étape vers la solidarité à la source.

- Pour les collectivités territoriales, il sera mis fin à une obligation qui faisait beaucoup parler, notamment dans les mairies : l'obligation de vidange tous les ans des piscines municipales. Cela paraît très pratico-pratique, mais je peux vous dire que les maires vous en parlent très souvent. Cette obligation, c'était sans pertinence par rapport aux contrôles des exploitants et des agences régionales de santé. C'était absurde compte tenu de nos ambitions écologiques et de la nécessaire préservation de la ressource en eau. C'était un coût pour les collectivités, que nous évitons désormais.
- Pour les collectivités, toujours, les demandes de subventions pourront se faire par voie dématérialisée, en réduisant la taille des dossiers et le nombre de pièces justificatives pour simplifier la vie des élus qui servent nos concitoyens dans les territoires, soit plus de 40 000 dossiers par an gérés par 400 agents.
- Pour les chercheurs, nous allons supprimer les pièces justificatives demandées pour leurs frais de repas en mission. C'est 3 millions de justificatifs supprimés chaque année. Cela fait moins de paperasse pour tout le monde.
- Pour tous nos concitoyens, nous étendrons aux élections locales et nationales la procuration de vote en ligne mise en œuvre pour les élections européennes.

Voilà déjà en quelques semaines quelques exemples, parce qu'il y a beaucoup d'autres mesures dont nous avons parlé ce matin et qui seront accessibles dès aujourd'hui, le résultat d'une mobilisation de tous, du guichet de terrain jusqu'aux ministères parisiens. Je veux dire merci à tous les agents qui ont rendu cette première étape possible.

Mais, le pire serait qu'on simplifie, qu'on débureaucratise un temps parce qu'il y a la volonté politique, puis que tout redevienne comme avant.

Le pire serait qu'on s'habitue. Qu'on se coule dans le confort de la complexité.

Je m'y refuse.

Je m'y refuse parce que nos concitoyens n'en peuvent plus de la bureaucratie.

Elle étouffe l'initiative. Elle étouffe l'envie d'agir.

Nos agriculteurs nous l'ont dit. Nos entrepreneurs nous le disent. Les mères seules nous le disent. Les étudiants nous le disent. Les classes moyennes nous le disent. Toute la société française nous le demande : débureaucratisez ! Et, redonnez-nous le pouvoir d'agir.

Voilà pourquoi nous ouvrons aujourd'hui un nouveau dispositif, « France simplification », pour résoudre les situations administratives les plus complexes qui remonteront du terrain. Et, avant de remonter à Paris, je charge chaque préfet d'utiliser au maximum leurs nouveaux pouvoirs de dérogation pour lever les blocages qui peuvent l'être par le dialogue et par l'audace.

On l'a vu au moment de la mobilisation des agriculteurs, que c'était une vraie possibilité dans chaque préfecture de simplifier, arrêté préfectoral par arrêté préfectoral, la vie de nos agriculteurs.

Car, « France simplification » c'est une méthode mais c'est aussi un état d'esprit. Une posture de service pour nos concitoyens. C'est l'idée qu'avant de se tourner vers la norme, avant de remonter à Paris, chaque agent public a le devoir de chercher des solutions locales pour lever les blocages.

Je veux enfin être clair : le travail à accomplir pour simplifier la vie des Français, pour simplifier nos processus et nos administrations est colossal.

C'est un combat de long-terme, qui imposera de mener des batailles dans tous les secteurs.

Nous n'en serons pas quitte après ces annonces. Ces annonces, c'est une accélération majeure, mais ce n'est certainement pas le bout du chemin.

La simplification, c'est notre fil rouge. La déburaucratisation, c'est notre cap. Nous allons continuer, sans relâche, sans répit.

*

Enfin, et je termine par là, ma troisième ambition, c'est de ramener les services publics sur le terrain. Recoudre les fractures entre territoires et entre les Français.

Je parle souvent des Français des classes moyennes.

De tous ces Français qui travaillent, qui respectent les règles, mais qui ont parfois le sentiment d'assumer tous les devoirs quand d'autres ont eux tous les droits.

C'est pour cette France des classes moyennes et des villes moyennes que je veux ramener les services publics sur le terrain.

Pour eux, nous avons mis en place, notamment les espaces France Services. Nous venons d'en visiter un qui est absolument exemplaire, et je salue à nouveau l'ensemble des équipes.

C'est un concept simple : que, dans chaque canton, il y ait un espace où sont regroupées toutes les démarches essentielles pour nos concitoyens : pour l'emploi, la santé, la retraite, les impôts.

Aujourd'hui, notre pays compte 2 700 maisons France services qui maillent le territoire national. Aujourd'hui, plus de 9 Français sur 10 habitent à moins de 20 minutes d'une maison France services.

Et ça marche ! Les espaces France services accompagnent chaque année nos concitoyens dans plus de 10 millions de démarches du quotidien, avec un taux de satisfaction de 96 %.

Avec France services, nous démontrons que ramener les services publics sur le terrain, c'est possible. Que proximité peut rimer avec efficacité.

Aujourd'hui je vous annonce que nous allons étendre le programme France services à 300 villes moyennes. D'ici 2026, nous aurons donc ouvert jusqu'à 3 000 maisons France services.

Nous étendrons par ailleurs le bouquet de services proposé à nos concitoyens, pour inclure les démarches URSSAF pour les particuliers-employeurs et les micro-entrepreneurs ainsi que les démarches AGIRC-ARRCO pour la retraite complémentaire.

A travers le programme « Aidants connect », nous permettrons aux aidants professionnels d'accomplir les démarches en ligne « à la place de » et en toute sécurité juridique.

Ramener les services publics auprès des Français, c'est aussi veiller à ce que nous disposions de toutes les compétences nécessaires en interne.

Là aussi, nous nous sommes mal habitués.

Voilà pourquoi j'avais annoncé il y a deux ans la création d'une agence de conseil stratégique interne à l'Etat, on y avait travaillé avec Stanislas Guerini.

Pour chaque agent recruté dans ce service – ils seront 75 d'ici la fin de l'année – pour chacun d'entre eux, nous économisons 100 000 € de prestations externes par des cabinets de conseil.

Depuis 2 ans, nous avons déjà divisé par trois le recours aux cabinets de conseil externes à l'Etat. C'est près de 200 millions d'euros économisés pour le contribuable.

Je vous l'annonce : cette année, nous poursuivrons ces économies et nous aurons divisé par quatre en 3 ans les dépenses de conseil externe de l'Etat.

Nous redonnerons du pouvoir d'agir aux agents de terrain : dès cet été, 30 000 actes de gestion RH seront déconcentrés. Pour recruter un contractuel à Thouars, il ne faudra plus un coup de tampon à Paris. C'est aussi cela rapprocher le pouvoir du terrain et débureaucratiser à tous les étages. Là aussi, au service de nos administrations de terrain.

Nous poursuivrons la méthode du CNR, le Conseil National de la Refondation. C'était dans les engagements du Président de la République en 2022. Agir avec chaque Française, chaque Français qui veulent participer à la décision, façonner leur destin et dire leur part de volonté générale.

C'est ce que nous faisons pour refonder l'Ecole.

C'est ce que nous faisons pour refonder la santé.

Enfin, nous rendons compte de nos progrès et, oui, du chemin qu'il nous reste parfois à accomplir.

C'est ma méthode : dire ce qui marche et ce qui ne marche pas.

Y compris quand on a pris des décisions depuis 7 ans qui n'ont pas fonctionné, il faut avoir la lucidité et parfois le courage de le reconnaître.

Dire la vérité : ce sera toujours ma méthode et celle de mon Gouvernement. Car cette transparence, nous la devons aux Français et désormais chaque administration rend compte de l'avancée des politiques prioritaires, territoire par territoire.

*

Monsieur le ministre,
Madame la ministre,
Mesdames et Messieurs,

En 2017, nous n'avons pas été élus pour gérer la France. Nous avons été élus pour transformer notre pays et la société.

Nous n'avons pas été élus pour gouverner par temps calmes, mais précisément pour relever des défis qui sont ceux d'une génération : vaincre le chômage de masse, concilier économie et écologie, recoudre les fractures françaises.

Osons mettre l'IA au service des Français.

Débureaucratisons l'administration et simplifions les quotidiens.

Soyons exemplaires pour ramener toujours plus nos services publics sur le terrain.

Telle est la feuille de route de mon Gouvernement.

Telle est notre ambition pour transformer l'Etat et servir les Français.

Je vous remercie.