



**PREMIÈRE  
MINISTRE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

*Service Communication*

Hôtel de Matignon, le 9 mai 2023

**Discours de Mme Élisabeth BORNE, Première ministre**

**7ème Comité interministériel de la Transformation publique**

**Hôtel de Matignon**

**Mardi 9 mai 2023**

*Seul le prononcé fait foi*

Monsieur le ministre,  
Mesdames et Messieurs,

Parmi les préoccupations les plus fortes de nos concitoyens,  
se trouve la question des services publics,  
de leur qualité,  
de leur accessibilité.

Depuis 2018,  
et la réunion du premier Comité interministériel de la Transformation  
publique,  
beaucoup de mesures ont été prises,  
pour mieux répondre aux attentes des Français,  
et rapprocher les services publics de chacun.

Pour autant, aujourd'hui,  
face à des démarches administratives trop lourdes  
et des services publics perçus comme trop lointains,  
des difficultés et des inquiétudes persistent.

J'ai donc demandé des réponses fortes, concrètes,  
pour des services publics plus proches et plus efficaces.

Chaque ministère est concerné. Chacun doit être mobilisé.  
C'est pour cette raison, que j'ai réuni ce matin un Comité interministériel de  
la transformation publique.

Notre première ambition, c'est de placer les Français au cœur de l'action  
publique.  
C'est-à-dire de leur offrir des services publics qui répondent plus directement  
à leurs attentes et à leurs besoins.

Je l'ai dit : je crois aux résultats.  
Je suis convaincue que c'est le meilleur moyen de créer la confiance.  
Je suis convaincue, aussi, que c'est ce que nos concitoyens attendent de nous.

Nous devons donc mieux mesurer les résultats de nos politiques publiques,  
les faire connaître en toute transparence,  
et agir en fonction de nos réussites et de nos marges de progrès.

Pour y parvenir, j'ai présenté il y a quelques jours le baromètre de l'action  
publique, déjà accessible en ligne,  
qui permet de mesurer les résultats concrets de notre action,  
pour 60 politiques prioritaires du Gouvernement,  
dans chaque territoire.

Chaque Français doit ainsi être en mesure de savoir ce qui change près de  
chez lui.

Ensuite, nous voulons simplifier les démarches de nos concitoyens.  
C'est un des objets d'insatisfaction les plus forts aujourd'hui.

Il y a quelques semaines, dans l'Indre,  
j'ai annoncé les moyens que nous allons mobiliser pour réduire  
considérablement le délai de prise de rendez-vous pour obtenir ou renouveler  
une pièce d'identité.  
C'est un exemple concret de ce que nous pouvons faire pour faciliter la vie  
des Français.

Plus largement, je souhaite que nous ayons une action forte et résolue, notamment aux moments clés de leur vie.

Ce matin, Stanislas GUERINI a ainsi présenté les « 10 moments de vie », où nous nous engageons à simplifier le parcours de nos concitoyens, répondre aux difficultés signalées, et appliquer pleinement le « droit à l'erreur ».

Nous voulons agir vite.

Dès la fin de l'année, je souhaite des avancées concrètes pour les démarches des Français :

- qui deviennent étudiant ;
- qui rénovent leur logement ;
- qui partent vivre à l'étranger, qui en reviennent ;
- ou encore, pour nos concitoyens qui perdent un proche.

Dans ces moments, plus particulièrement encore, l'administration doit être un appui, une aide – jamais une difficulté ou un obstacle.

L'État doit être efficace, offrir un accompagnement clair et des solutions rapides.

Pour vous donner deux exemples concrets des avancées rapides que nous voulons, d'ici l'été, partout en France, 2600 conseillers France Rénov' accompagneront les Français dans la préparation de leurs dossiers pour rénover leurs logements.

Et pour nos concitoyens qui font face à un deuil, le versement des pensions de réversion sera automatisé, d'ici la fin de l'année.

Remettre les Français au cœur de l'action publique, c'est ensuite faciliter l'accès aux services publics.

Je connais les inquiétudes de nos concitoyens et la peur de l'éloignement des services publics.

Pour y répondre, nous avons développé le réseau France Services, partout sur le territoire.

Son but : donner un point d'accès physique pour réaliser un maximum de démarches administratives, au plus proche de chez soi.

Nous avons fixé un objectif : que tous les Français aient accès à un point France Services à moins de 30 minutes de chez eux.

Cet objectif est d'ores et déjà atteint,

et en fin d'année,

avec 2750 points France Services ouverts à travers le pays,

95% des Français vivront à moins de 20 minutes de ces points.

Dans les mois à venir,

nous voulons, en outre, développer plus encore l'offre qui y est proposée,

par exemple, en termes de surendettement avec la Banque de France,

ou d'accès aux bourses et au logement étudiant avec le CNOUS.

J'ajoute que si nous devons garantir un accès facile à des guichets,

notre administration doit s'adapter aux usages des Français.

Aujourd'hui, nos concitoyens ont principalement recours à deux moyens pour échanger avec l'administration :

- le téléphone, qui est le premier canal de contact ;
- et internet, bien sûr, où 80% des démarches sont désormais entamées.

Accueil physique, téléphone ou en ligne :

ce n'est pas à nous de choisir ce que les Français doivent faire,

nous devons offrir un service de qualité, quel que soit le moyen utilisé.

Aussi, nous devons améliorer et faciliter les démarches en ligne.

C'est pourquoi, dès le mois de décembre,

toutes les démarches sensibles impliquant des flux financiers

basculeront sur l'interface sécurisée France Connect+.

Nous l'avons déjà fait pour le Compte personnel de formation, le CPF.

Cela a incité les Français à créer leur identité numérique et a porté un coup décisif à la fraude en ligne, en offrant des garanties pour éviter les usurpations d'identité.

Ensuite, nous voulons continuer à rendre nos services plus inclusifs.

C'est pourquoi d'ici 18 mois,

nous devons avoir significativement progressé pour que les sites publics soient en conformité avec les critères d'accessibilité pour nos concitoyens en situation de handicap.

Enfin, nos démarches en ligne doivent être simples et compréhensibles, notamment en systématisant les tutoriels vidéo.

Et des comités d'usagers devront obligatoirement être mis en place pour améliorer les services en ligne.

Par ailleurs, s'agissant de l'accueil téléphonique, là aussi, nous voulons améliorer notre qualité de service, et assurer que les Français qui appellent aient bel et bien, dans 9 cas sur 10, quelqu'un au bout du fil et ne tombent pas sur une boîte vocale.

Pour y parvenir, nous voulons notamment qu'une fonctionnalité de prise de rendez-vous et de rappel soit généralisée.

Plus largement, nous devons améliorer nos services publics en continu, en nous fondant sur les retours de nos concitoyens.

Nous voulons permettre aux Français de donner leur avis et de recevoir une réponse personnalisée.

C'est tout le sens du programme « Services publics + ».

Deux fois par an, nous publierons les résultats obtenus. Ils permettront de mesurer l'opinion de nos compatriotes et ils serviront d'aiguillon pour améliorer la qualité du service.

Enfin, remettre les Français au cœur de l'action publique, c'est associer plus largement et plus systématiquement nos concitoyens à nos réflexions et aux prises de décision.

Dans ce but, j'ai demandé au ministre chargé du Renouveau démocratique, Olivier VERAN, de constituer d'ici la rentrée l'agenda gouvernemental de la participation citoyenne.

Ainsi, toutes les consultations menées par les ministères, en ligne ou en présentiel, seront recensées et rendues publiques, pour les faire connaître et faciliter l'engagement de nos concitoyens.

Mesdames et Messieurs,

L'autre grande ambition que j'ai fixée lors de ce Comité interministériel, c'est d'accepter de repenser nos manières de faire,

et l'organisation de nos administrations,  
pour mieux répondre aux préoccupations des Français.

La première clé : c'est l'adaptation.

Je l'ai déjà dit, et j'en suis convaincue,  
nous devons donner plus de marges de manœuvre aux acteurs des territoires,  
pour trouver des solutions efficaces et adaptées.

Moins de 500 demandes de dérogations ont été formulées par les préfets  
depuis 3 ans. C'est encore trop peu.

J'ai demandé aujourd'hui, qu'une nouvelle étape soit franchie pour permettre  
de déroger aux règles nationales et faciliter l'aboutissement de projets locaux.

Tous les domaines sont concernés.

Ainsi, le mois dernier, j'ai pris un décret pour favoriser l'adaptation de notre  
système de santé aux besoins des territoires.

Aujourd'hui, j'ai demandé au ministre de la Transformation et de la fonction  
publique, Stanislas GUERINI, et au ministre chargé des Comptes publics,  
Gabriel ATTAL,  
de donner aux services déconcentrés de l'État,  
des marges de manœuvre renforcées en matière budgétaire et RH,  
dès janvier 2024.

\*

Repenser nos manières de faire,  
c'est également travailler avec les agents publics,  
à l'évolution de leurs métiers, de leurs carrières et de notre administration.

Aussi,  
en plus des négociations salariales qui s'engageront prochainement,  
nous lançons avec Stanislas GUERINI, le « programme Fonction publique+ »,  
qui sera co-construit avec les employeurs des trois versants de la fonction  
publique et les agents.

Il fixera des engagements tangibles pour la qualité de vie au travail, la santé, le  
logement, l'égalité professionnelle, l'accompagnement RH.

Enfin, avec le ministre de l'Intérieur, Gérald DARMANIN,

nous souhaitons finaliser la réforme de l'organisation territoriale de l'État, lancée en 2009.

Nous souhaitons stabiliser cette organisation, poursuivre le renforcement de l'échelon départemental engagé depuis 2 ans, et accompagner la mise en œuvre des politiques prioritaires du Gouvernement.

Une centaine de postes d'experts de haut niveau sera créée pour appuyer les préfets en métropole et en outre-mer, dès la fin de l'année.

Mesdames et Messieurs,

Repenser nos manières de faire, c'est enfin préparer l'avenir et anticiper les bouleversements de la transition numérique, en particulier l'intelligence artificielle.

Je l'ai déjà évoqué il y a quelques instants, et nous l'avons mesuré lors du Comité de ce matin, notre transition numérique a avancé à grande vitesse, avec des améliorations concrètes pour le quotidien des Français. Je pense à la procédure pénale numérique, à l'attribution des bourses scolaires, ou encore au projet Inserjeunes, qui aide à l'orientation des jeunes. Nous devons continuer, relever le défi de la donnée publique, assurer sa maîtrise et étudier toutes les implications du développement de l'intelligence artificielle.

C'est la condition d'un meilleur service public, plus rapide et plus personnalisé.

C'est la condition d'une meilleure adhésion de nos concitoyens et de nos entreprises à nos politiques publiques.

C'est aussi la condition de notre souveraineté.

J'ai donc demandé que chaque ministre prépare sa feuille de route du numérique et de la donnée publique avant la fin d'année. Nous les rendrons publiques.

\*

Mesdames et Messieurs,

Voilà en quelques mots,  
les principes que nous avons fixés et les décisions que nous avons prises,  
à l'occasion de ce comité interministériel de la Transformation publique.

Je mesure les attentes de nos concitoyens.  
Alors, avec Stanislas GUERINI, avec tout le Gouvernement,  
nous sommes déterminés à agir et à obtenir rapidement des résultats.

Je vous remercie et me tiens à votre disposition, avec le ministre, pour  
répondre à vos questions.