



# ACTION PUBLIQUE 2022

**citp**

## 1<sup>er</sup> Comité interministériel de la **transformation publique**

Jeudi 1<sup>er</sup> février 2018

[www.gouvernement.fr](http://www.gouvernement.fr)

**Dossier de presse**

### Contact

Service de presse  
de Matignon  
57, rue de Varenne  
75007 Paris - France  
Tel: +33 (0)1 42 75 50 78/79



## Introduction

Depuis le lancement du programme Action publique 2022 en octobre dernier, le Gouvernement s'est engagé à bâtir un nouveau modèle de conduite des politiques publiques qui, en redonnant sens et cohérence à l'action publique, doit mettre fin à une vision décliniste et résignée de l'intervention publique. Le Gouvernement a pour ambition de renouer les fils de la confiance entre les agents et les usagers en redonnant à chacun les moyens et outils pour agir à son échelle.

Cette ambition est aussi un impératif pour répondre aux transformations profondes qui traversent notre société et vont bouleverser les métiers et les modes d'action publique. L'irruption du numérique, le développement des nouveaux usages collaboratifs, l'évolution des attentes des usagers vers plus de proximité, les ruptures attendues de l'intelligence artificielle et des données de masses.

Cette ambition s'est traduite dans la conception innovante de la démarche « Action publique 2022 » qui responsabilise les ministères pour construire leur programme de transformation, en dialogue étroit avec le comité « Action publique 2022 » et le comité Jeunes « J22 » qui rendront avant le début du mois d'avril leurs propositions.

Sans attendre, des chantiers transversaux ont été engagés pour agir sur les facteurs clefs de la transformation qui concernent le cadre quotidien de l'intervention des agents et constituent les conditions du succès des réformes qui suivront : ressources humaines, simplification et qualité de service, transformation numérique des services publics.

Ces mesures s'adressent en premier lieu aux agents publics, qui se verront proposer un nouveau contrat social pour accompagner l'évolution de leurs métiers et libérer leurs initiatives.

Les usagers des services publics sont eux aussi concernés : ils auront accès à une information égale et transparente sur l'efficacité et la qualité des services publics, publiée régulièrement par les administrations concernées, et pourront s'exprimer, ce qui permettra aussi de valoriser les initiatives et résultats locaux.

Usagers, agents et contribuables, tous doivent bénéficier de la transformation numérique de l'administration, que le Gouvernement a relancée et qui se traduira pour les premiers par la simplification d'un nouvel ensemble de démarches et pour les seconds par l'opportunité de se libérer de tâches administratives répétitives au profit de missions d'accompagnement des usagers.

Enfin, parce que pour transformer en profondeur il faut pouvoir investir, le Gouvernement lance aujourd'hui, et pour la première fois dans le cadre d'un programme de réformes de l'État, un premier appel à projets du Fonds pour la transformation de l'action publique, qui mobilisera 700 M€ sur les cinq prochaines années.



# La démarche Action publique 2022

Le Premier ministre a lancé, le 13 octobre 2017, le programme de transformation « Action publique 2022 » qui poursuit trois objectifs :

- ▶ Améliorer la qualité de service en développant la relation de confiance entre les usagers et l'administration ;
- ▶ Offrir un environnement de travail modernisé aux agents publics en les impliquant pleinement dans la définition et le suivi des transformations ;
- ▶ Accompagner la baisse de la dépense publique.

Piloté par le ministre de l'Action et des Comptes publics, Gérard DARMANIN, en lien avec le secrétaire d'État chargé du numérique, Mounir MAHJOUBI, ce programme propose de construire la transformation autour de trois volets :

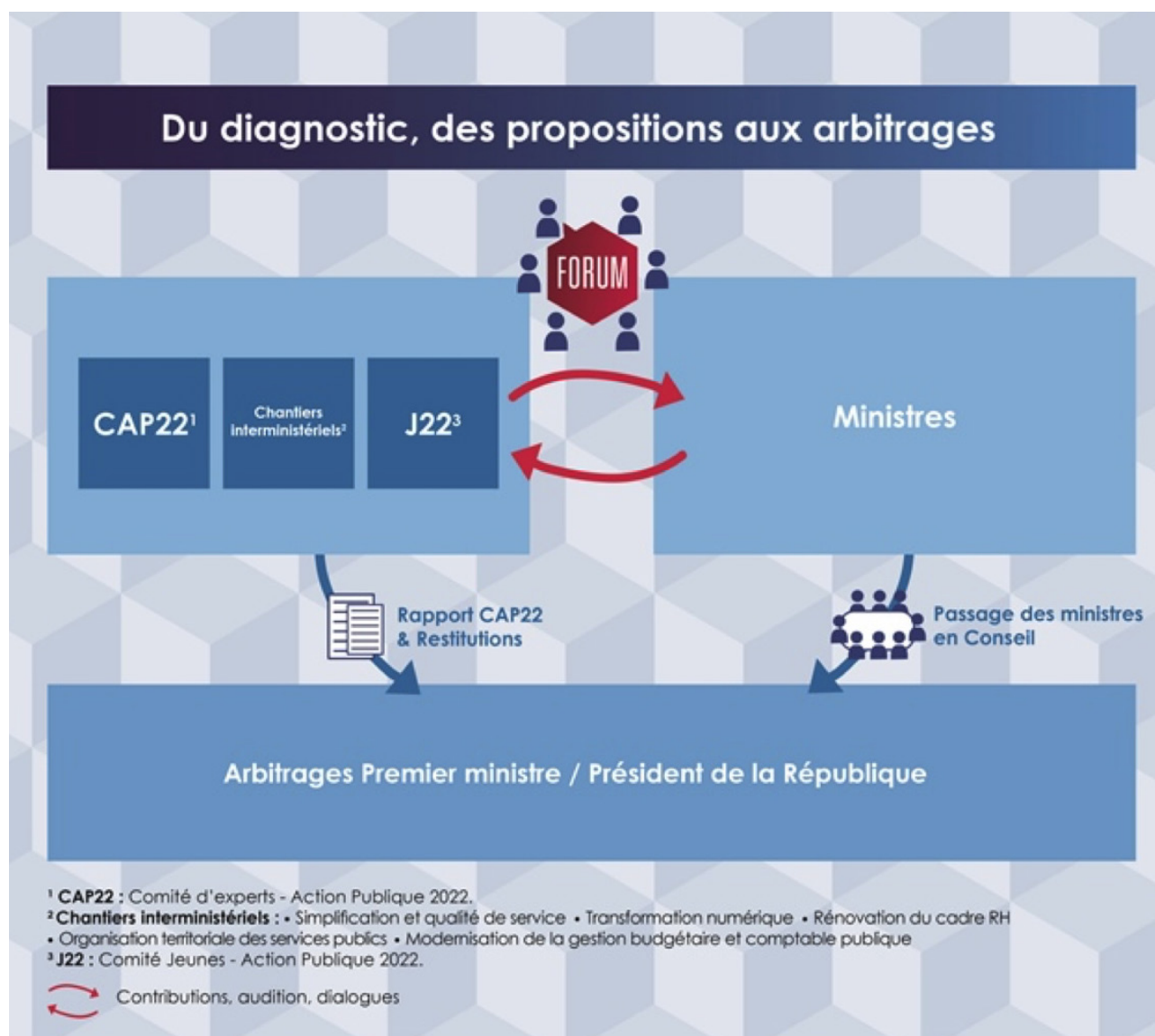
- ▶ Cinq chantiers interministériels, « boîte à outils » pour accélérer la transformation : rénovation du cadre RH, transformation numérique, modernisation du cadre budgétaire et comptable, simplification administrative et qualité de services, organisation territoriale des services publics ;
- ▶ Un Comité Action publique 2022 composé de personnalités indépendante « CAP22 », complété du Comité Jeunes « J22 » qui a pour mission de passer en revue la conduite de 21 politiques publiques ;
- ▶ Un Forum de l'action publique associant l'ensemble des citoyens à la réflexion sur la transformation publique.

Depuis octobre, une collaboration renforcée et inédite a été mise en place entre les ministres, responsables de leur programme de transformation, et le Comité CAP 2022 pour partager les diagnostics et identifier des premières pistes de réforme structurantes. Les travaux du Comité sont complétés par les travaux du Comité Jeunes J22, les réflexions des chantiers transversaux. Les comités CAP22 et J22 rendront leur rapport pour début avril.

À la suite du séminaire gouvernemental du 3 janvier 2018, le Comité Interministériel de la Transformation Publique<sup>1</sup> (CITP) du 1<sup>er</sup> février 2018 est l'occasion pour le Premier ministre de procéder aux premières annonces relatives aux chantiers transversaux qui constituent le socle indispensable à la transformation des politiques publiques.

---

1 - Décret n° 2017-1586 du 20 novembre 2017.



## I. Vers un nouveau contrat social avec les agents publics

### Constat :

En raison de l'évolution rapide de leurs métiers, des perspectives parfois insuffisantes de mobilité<sup>2</sup> et de la faible prise en considération de leur investissement personnel dans leur rémunération, de nombreux agents publics peuvent s'interroger sur le sens de leur engagement.

La transformation de l'action publique ne pourra être menée à bien sans redonner sens et confiance à ceux qui font vivre le service public au quotidien et restent profondément attachés à ses valeurs.

Les agents publics sont conscients que la société évolue, qu'ils doivent progresser dans la qualité du service offert aux citoyens et qu'agents publics comme salariés n'ont plus vocation à faire le même métier pendant toute leur vie professionnelle. Ils mesurent chaque jour l'influence considérable de la transformation numérique sur leurs métiers. Ils aspirent, à juste titre, à être reconnus dans l'excellence et accompagnés dans la difficulté.

Dans le même temps, les employeurs publics expriment de vraies attentes en matière de souplesse de gestion des ressources humaines, d'attractivité des postes, essentielle à la réussite de la transformation publique.

### Décision :

#### → Lancement de la concertation sur 4 chantiers de transformation

Afin de permettre aux agents et aux employeurs publics de reconstruire une fonction publique attractive et exemplaire, une large concertation destinée à refonder les engagements réciproques des agents publics et de la puissance publique sera ouverte dès le mois de février. Elle tiendra compte des spécificités des trois versants de la fonction publique et de la responsabilité qui incombe à chacun des employeurs publics. Elle associera l'ensemble des acteurs concernés et se centrera tout particulièrement sur les thèmes suivants :

- **Un dialogue social plus fluide et recentré sur les enjeux les plus importants.** Sur le modèle de ce qui a été fait dans le cadre des ordonnances « Travail », il est temps de redonner de l'efficacité au dialogue social en simplifiant et en déconcentrant les instances représentatives.
- **Une rémunération plus individualisée.** Si chaque agent doit voir son pouvoir d'achat garanti et son expérience valorisée, une part de sa rémunération doit être liée au mérite et à l'atteinte des résultats individuels et collectifs.
- **Un accompagnement renforcé en matière d'évolution de carrière.** L'évolution des métiers sous l'effet des transformations en cours (numérique, attentes nouvelles des citoyens, différenciation territoriale ) et les réorientations de ressources induites par la revue des missions menée par le Gouvernement vont nécessiter d'accompagner des reconversions : soit sous forme de mobilités au sein des fonctions publiques, soit de départs de la fonction publique vers le secteur privé. Un véritable effort de formation doit être mis au service de cet objectif. C'est notamment l'objet des crédits de formation prévus par le Grand plan d'investissement (1,5 Md€ sur 5 ans).
- **Un élargissement du recours au contrat pour donner davantage de souplesse dans les recrutements.** Les possibilités de recourir aux contrats seront largement étendues, notamment pour les métiers ne relevant pas d'une spécificité propre au service public.

2 - En 2015, dans la fonction publique d'État, ils n'étaient que 3,7% à avoir changé d'employeur au sein du versant État, et 0,6 % à avoir changé de versant.

## → Les mesures relatives à la haute fonction publique

Parallèlement au lancement de ces chantiers, le 1<sup>er</sup> CITP a permis de valider trois mesures relatives à la haute fonction publique pour renforcer son efficacité et son exemplarité :

- ▶ Les élèves de l'ENA sortis dans les juridictions supérieures de contrôle et les corps d'inspection de l'État seront affectés au bout de 2 ans sur des postes consacrés à la mise en œuvre des chantiers prioritaires du Gouvernement ; en administration centrale et dans l'administration territoriale ;
- ▶ L'élargissement des possibilités de recrutement sur les emplois d'encadrement supérieur de l'État aux contractuels sera réalisé ;
- ▶ Dans le respect des règles relatives à la déontologie, les allers-retours entre secteur public et secteur privé seront encouragés.

## Méthode :

L'annonce faite dans le cadre du 1<sup>er</sup> CITP ouvre une phase de concertation.

- **Dialogue social** : les discussions seront conduites par le ministre de l'Action et des Comptes Publics et son secrétaire d'État.

Elles réuniront les organisations syndicales représentatives de la fonction publique, c'est-à-dire siégeant au Conseil Commun de la Fonction Publique (CCFP), à savoir la CGT, la CFDT, FO, l'UNSA, la FSU, Solidaires, la CFTC, la CFE-CGC et la FA-FP, et les employeurs publics des trois versants de la fonction publique (outre l'État, les associations d'élus et la FHF). Les Confédérations auront elles aussi vocation à être des interlocuteurs du Gouvernement selon les modalités qui conviendront à chacune d'entre elles.

Ces discussions seront organisées autour de deux types de rendez-vous :

- ▶ Des points d'étape en formation collégiale ;
- ▶ Chacune des 4 thématiques évoquées fera l'objet d'un groupe de travail spécifique.

Les modalités de travail des chantiers seront arrêtées au sein de chaque groupe.

Cette discussion s'ouvre pour l'ensemble de la fonction publique. La diversité des réalités selon les versants impliquera sans doute des modalités de travail différentes qu'il conviendra de discuter avec les organisations syndicales.

- **Consultation directe** : au-delà du cadre du dialogue social, les agents et employeurs publics seront directement associés / consultés selon des modalités à arrêter avec les organisations syndicales représentatives.

## Calendrier :

### Lancement de la concertation en février 2018.

Ces échéances ne remettent pas en cause les rendez-vous arrêtés actuellement dans le cadre de l'agenda social (protection sociale complémentaire, égalité hommes-femmes, etc.). Quant au rendez-vous salarial, prévu initialement pour octobre 2018 et que 8 organisations sur 9 souhaitent avancer, il pourra être transformé en point d'étape des discussions.



## II. Plus de liberté et plus de responsabilité pour les managers publics

### Constat :

Au niveau central comme déconcentré, les managers publics, dont l'implication et la responsabilisation sont déterminantes pour la réussite de la transformation publique, ne disposent pas aujourd'hui des leviers nécessaires à l'exercice de leurs missions : le cadre de gestion budgétaire et comptable du secteur public ne leur donne pas suffisamment de marges de manœuvre pour adapter leur action et être pleinement responsabilisés sur leurs résultats financiers. En tant qu'employeurs, leur capacité d'initiative et leur marge de manœuvre apparaissent excessivement contraintes. Enfin, ils ne sont que faiblement intéressés aux résultats des réformes qu'il leur incombe de mettre en œuvre (intéressement aux économies réalisées notamment).

### Décision :

- ▶ **Passer d'une culture de contrôle a priori à une logique de responsabilisation a posteriori ;**
- ▶ **Donner plus de souplesse pour les employeurs publics dans leurs recrutements**, afin que ceux-ci puissent mieux répondre à leurs besoins. Cela implique de s'interroger sur la place du contrat dans la fonction publique (*cf. chantier ouvert de la concertation sur ce point, I*) ;
- ▶ **Offrir plus de liberté, d'initiative et de responsabilité**, pour les managers de terrain, en rendant cette fonction plus attractive et en leur donnant les leviers nécessaires à la réalisation de leurs missions ;
- ▶ **Expérimenter des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens entre le ministère chargé du budget et certains gestionnaires**, pour donner une visibilité plus large sur les moyens financiers et sur les effectifs une plus grande souplesse dans leur utilisation sur la période du contrat, en échange d'engagements précis sur des objectifs de performance, d'efficacité et de transformation ;
- ▶ **Garantir aux structures une réelle autonomie de gestion budgétaire dans l'allocation de leurs ressources de fonctionnement.**
- ▶ Développer dans les grandes administrations à réseau les modes de pilotage et d'animation valorisant **la capacité d'initiative des échelons territoriaux.**

### III. Renforcer la transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics en relation avec les usagers

#### Constat :

Un très faible nombre d'administrations affichent les résultats d'enquêtes de satisfaction en accueil physique. Cette absence de transparence sur la qualité du service rendu ne permet pas de valoriser l'engagement professionnel des agents publics et de cibler, au plus près des réalités du terrain, les actions d'amélioration.

#### Décision :

**Toutes les administrations en relation avec les usagers publieront, à horizon 2020, des indicateurs de résultats et de qualité de service**, notamment de satisfaction usagers, actualisés au moins chaque année, afin de donner aux citoyens accès à une information transparente.

**Les usagers auront la possibilité d'exprimer leur avis.** Cela contribuera à restaurer la confiance des citoyens envers l'administration, à améliorer la qualité des services rendus aux usagers, notamment pour mieux cibler les actions d'amélioration mais aussi à consolider l'engagement du service public dans une culture de l'efficacité. Tous les citoyens auront ainsi accès à un même niveau d'information.

#### Calendrier :

Dès la fin de l'année 2018, une première vague d'affichage d'indicateurs de qualité concernera notamment : des services des impôts aux particuliers, des tribunaux, des consulats, des caisses de sécurité sociale.

En 2020, tous les services publics en relation avec les usagers rendront compte de la qualité des services qu'ils délivrent en affichant des indicateurs de performance et de satisfaction dans les sites d'accueil physique et sur les sites Internet délivrant des services numériques.

## IV. « FRANCEConnect » : accélérer la transformation numérique des administrations de la France

### Objectif :

Le numérique est le moyen de nous rapprocher des citoyens, d'améliorer la qualité des services publics rendus, de leur faciliter les démarches, d'être à leur écoute, de leur répondre simplement.

Le président de la République et le Premier ministre ont confié au secrétaire d'État chargé du numérique, Mounir MAHJOUBI, la mission de porter le projet d'un numérique au service de tous. Le Gouvernement engage ainsi une démarche d'accélération de la transformation numérique de l'État et de ses opérateurs, au service des citoyens et de ses agents, avec l'engagement d'accompagner spécifiquement les plus éloignés du numérique.

**FRANCEConnect, c'est la mise en mouvement de la transformation numérique de la France.**

L'objectif est d'accroître la qualité de service fournie à tous les usagers. Nous voulons faire de la France l'une des meilleures nations en matière d'administration numérique au service de tous.

**Le Gouvernement se donne pour objectif au 1<sup>er</sup> janvier 2022 de rendre la totalité de ses services publics accessibles en ligne, y compris *via* un téléphone mobile. En parallèle, des moyens spécifiques seront déployés afin d'accompagner les citoyens les plus éloignés des outils numériques.**

### Décision :

#### ► « FRANCEConnect » : quatre chantiers structurants

- **Un tableau de bord ouvert et contributif des services publics de l'État accessibles en ligne sera lancé le 30 juin 2018.** Il rassemblera des informations sur l'accessibilité en ligne de l'ensemble des démarches administratives. Il permettra aux usagers de faire part de leurs avis et de signaler des manques ou dysfonctionnements ;
- **« FRANCEConnect Identité » permettra aux usagers d'utiliser un moyen d'identification unique pour se connecter à l'ensemble des services publics accessibles en ligne.** Tout nouveau service public en ligne lancé après le 1<sup>er</sup> avril 2018 sera accessible par « FRANCEConnect Identité » et la totalité des services en ligne existants au plus tard le 31 décembre 2020. Ce système d'identification sera progressivement proposé aux entreprises qui souhaiteront y recourir dans leurs services en ligne. **Un parcours hautement sécurisé de « FRANCEConnect Identité » sera disponible au plus tard le 31 décembre 2019** pour permettre le lancement des services en ligne exigeant une authentification renforcée des usagers, tels que la demande de procuration en ligne ou le dépôt de plainte en ligne ;
- **« FRANCEConnect Plateforme »**, architecture technique, permettra l'échange sécurisé de données et de services sous forme d'API, interfaces de programmation applicative, afin de mettre effectivement en œuvre le principe du « Dites-le nous une fois ».

- Un « **kit de développement rapide de services en ligne** » sera lancé le **1<sup>er</sup> mars pour faciliter et raccourcir les délais de lancement de nouveaux services en ligne**. Elle sera mise à disposition de toutes les personnes publiques avec l'objectif de rendre accessibles en ligne 500 nouvelles démarches administratives en 2018.

## ▸ **Offrir de nouveaux services en ligne pour les citoyens**

- **Les demandes de CMU-C/ACS**, qui concernent respectivement 5,5 et 1,5 millions de personnes, seront simplifiées et accessibles en ligne au plus tard le 31 décembre 2018 ;
- **Les formalités de rentrée scolaire pourront être réalisées en ligne**. Dès la rentrée scolaire 2018, les demandes de bourses de lycée sur critères sociaux pourront être réalisées grâce à un outil numérique et une application permettant de mettre en œuvre le principe « dites-le nous une fois » pour les fiches de liaison demandées par l'Éducation nationale sera progressivement déployée.
- **L'aide juridictionnelle, qui fait l'objet de 1,1 million de demandes par an, sera accessible en ligne** dans une version simplifiée au plus tard le 31 décembre 2019. Elle sera numérisée de bout en bout, de la demande initiale à l'instruction et l'attribution, pour les justiciables comme pour les auxiliaires de justice ;
- **Les demandes de permis de construire et les démarches d'urbanisme**, ainsi que leur instruction par les communes, seront progressivement accessibles en ligne puis dans leur totalité le 31 décembre 2021. Le dépôt des demandes de permis de construire sera accessible en ligne en novembre 2018. L'État accompagnera les collectivités territoriales dans ce projet.

## ▸ **Simplifier la vie des entreprises et alléger les formalités administratives**

- Les entreprises soumettront en ligne et de manière simplifiée leurs réponses à **la totalité des marchés publics** à compter du 31 octobre 2018 ;
- **La Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH)** pourra être faite en ligne *via* la Déclaration sociale nominative (DSN) à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 ;
- Les maîtres d'ouvrage HLM pourront déposer en ligne leurs **demandes de financement des logements sociaux (SPLS)** sous forme d'expérimentation courant 2018 avant une généralisation au plus tard le 31 décembre 2020 ;
- Les associations culturelles pourront déposer en ligne auprès des services du Ministère de la culture leurs **demandes de subventions** à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019.

## V. Accompagner la transformation des administrations

### → Le lancement du premier appel à projets du Fonds pour la transformation de l'action publique

#### Constat :

Aucune transformation ambitieuse ne peut réussir sans investissement pour concevoir et développer les nouveaux modes de faire et accompagner le changement.

C'est pour cela que le Gouvernement a décidé — au titre du Grand plan d'investissement annoncé par le Premier ministre le 25 septembre 2017 — de mettre en place un Fonds pour la transformation de l'action publique, doté de 700 millions d'euros sur cinq ans, dont 200 M€ d'autorisations d'engagement en 2018. Destiné à mieux armer les administrations publiques pour mener à bien leurs projets de réformes et de transformation, ce fonds finance les coûts d'investissement nécessaires à la mise en œuvre de réformes structurelles à fort potentiel d'amélioration du service rendu et de réduction durable des dépenses publiques. Les projets sélectionnés doivent permettre un retour sur investissement d'un euro d'économie pour un euro investi à horizon de trois ans.

#### Décision :

**Le Gouvernement lance aujourd'hui le premier appel à projets.** À titre illustratif, le Fonds pourra soutenir des projets de nouveaux services numériques (dématérialisation de procédures, automatisation de tâches récurrentes, intelligence artificielle), des projets faisant appel à de nouveaux procédés métier ou support des administrations (mise en place de centres de services partagés, nouvelles organisations physiques des lieux de travail, etc) et des projets innovants en matière de pratiques RH ou de rémunérations des agents.

#### Calendrier :

Les dossiers de soumission devront être déposés avant le jeudi 15 mars 2018.

À l'issue du processus d'instruction et d'évaluation conduit par un comité de pilotage présidé par le ministre de l'Action et des Comptes publics, Gérald DARMANIN, la liste des premiers projets retenus sera annoncée lors du 2<sup>nd</sup> CITP, en avril.

### → Les prochaines étapes

Les mois de février et mars 2018 sont consacrés à l'approfondissement des pistes de réformes. Les travaux des ministères, du Comité CAP22, du comité J22, des chantiers transversaux et du Forum de l'action publique se poursuivront en étroite collaboration pour rechercher la convergence des propositions. Les ministres présenteront, sur cette même période, successivement aux Conseils des ministres leurs propositions de réformes.

Sur la base du rapport CAP22 et des restitutions des autres chantiers à la fin mars 2018, le président de la République et le Premier ministre rendront leurs arbitrages qui seront annoncés lors du 2<sup>ème</sup> Comité interministériel de la transformation publique d'avril 2018 pour constituer le programme de transformation de l'action publique pour le quinquennat.







**citp**

1<sup>er</sup> Comité interministériel  
de la **transformation publique**

Jeudi 1<sup>er</sup> février 2018

**Dossier de presse**

[www.gouvernement.fr](http://www.gouvernement.fr)