

Services publics + : vers une nouvelle génération de services publics ?

La direction interministérielle à la transformation publique (DITP)¹ a mis en place, il y a trois ans, le programme Services publics +², qui porte huit grands engagements sur les services publics, dans le but d'améliorer leur accueil, leur accessibilité et leur efficacité. Pour en savoir davantage sur ce programme ambitieux et ses avancées, nous avons interrogé France de Langenhagen, directrice du programme Services publics +, Sarah Allix, directrice de projet au pôle Accès aux services publics, en charge du plan Téléphone, et Ghislain Deriano, chef du service expérience usagers. Leur point commun : faire des usagers des acteurs de l'amélioration continue des services publics.

Propos recueillis par **Frank Beau**, journaliste et auteur spécialisé dans l'innovation publique

Pouvez-vous expliquer ce qu'est Services publics + ? D'où vient ce programme et quels sont ses principaux objectifs ?

France de Langenhagen (F. L.) - Piloté par Stanislas Guerini, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, Services publics + est un programme d'efficacité opérationnelle, commun à toutes les administrations publiques pour mettre en œuvre, jusqu'au dernier kilomètre, les grandes orientations gouvernementales pour la transformation des services publics. Ce sont : la confiance et le droit à l'erreur, la transparence, la responsabilisation des échelons opérationnels de proximité, l'association des parties prenantes (usagers, agents et élus) et l'éco-responsabilité. C'est un programme d'amélioration continue, centré sur l'expérience des usagers et porté par les agents publics sur le terrain. L'objectif est d'aller-vers des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces.

Un arrêté a été pris le 31 août 2023³, qui impose Services publics + dans l'ensemble des administrations publiques en contact avec des usagers. À la DITP, nous pilotons le déploiement du programme au sein de plus de 50 réseaux de services publics et 14 ministères.

Parmi ces services publics : la sécurité sociale, l'assurance maladie, la caisse d'allocations familiales (CAF), l'Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (Urssaf), la mutualité sociale agricole (MSA), France travail, les services des impôts aux particuliers, des

1. <https://www.modernisation.gouv.fr>

2. <https://www.plus.transformation.gouv.fr>

3. A., 31 août 2023, portant création du label « Services publics + », NOR : TFPT2322190A.

Un arrêté a été pris le 31 août 2023 qui impose Services publics + dans l'ensemble des administrations publiques en contact avec des usagers.

entreprises, le ministère de l'Intérieur avec les préfetures, la police, la gendarmerie et les chambres consulaires. Les administrations sans guichets sont aussi concernées comme l'Université, l'Éducation nationale, la justice.

Services publics + a vocation à unifier, dans un programme unique, les dispositions de la relation à l'utilisateur qui existaient auparavant, comme la charte Marianne, le programme Transparence⁴, Voxusagers⁵ (les prémices d'écoute des usagers *via* le téléphone). Ce programme s'approprie et décline dans chaque contexte, les huit engagements. Ces engagements ont été co-construits avec les usagers et les administrations à travers des groupes de travail et l'utilisation des baromètres de confiance Delouvrier⁶.

Services publics +

Services publics + est un programme d'efficacité opérationnelle décidé par le Gouvernement qui repose sur cinq piliers pour répondre aux attentes des Français :

- la promesse des services publics qui prennent huit engagements communs pour améliorer leur qualité et leur efficacité ;
- la preuve, avec la transparence des résultats des services publics ;
- l'écoute des usagers, avec des dispositifs dédiés mis à leur disposition ;
- l'amélioration continue du service rendu aux usagers ;
- le label (sur la base du volontariat) attestant du niveau d'implication de l'administration dans la démarche.

Quelles sont les problématiques principales mises en exergue par ces consultations et comment les services publics sont censés y répondre ?

F. L. - Le but est de répondre aux attentes majoritaires, que cela soit simple pour l'utilisateur et que ces engagements s'appliquent, quelle que soit la porte poussée. Parmi les sujets principaux identifiés, on trouve les délais de traitement, pour environ 35 % des usagers. Une autre attente forte est la personnalisation de la relation, le fait de ne pas avoir l'impression « d'être traité comme un numéro ». Il y a aussi le fait de simplifier les démarches : 25 % des usagers font ressortir ce besoin, parmi lesquels les personnes âgées et les jeunes qui ne sont pas à l'aise avec certaines démarches. Il y a la simplification de la communication, des formulaires et tout ce qui concerne les services en ligne. Les services publics ont beaucoup numérisé, mais la numérisation peut générer des reports sur d'autres canaux.

4. <https://www.interieur.gouv.fr/Publications/Programme-Transparence>

5. https://www.plus.transformation.gouv.fr/experiences/280229_a-quoi-sert-voxusagers

6. <https://www.modernisation.gouv.fr/publications/22eme-edition-du-barometre-delouvrier-lopinion-des-francais-legard-de-leurs-services>

Mises en perspective

Les engagements Services publics + visent à répondre à toutes ces attentes. Nous coordonnons l'action des services publics afin qu'ils forment leurs agents et se les approprient. Il est demandé aux administrations de prendre part à cette démarche d'amélioration continue, en mesurant et analysant les résultats obtenus. Les équipes présentes au plus près du terrain permettent d'identifier là où des améliorations sont possibles et d'envisager les actions à produire. Nous travaillons avec les administrations autour de cette méthode partagée.

Pouvez-vous donner des exemples de démarches concrètes déclinées à partir de ces engagements ?


F. L. - Beaucoup de projets commencent à être visibles. Au ministère de la Culture, par exemple, un travail a été conduit sur les demandes de subventions des directions régionales des affaires culturelles (DRAC) en particulier avec la DRAC Bretagne. Cette démarche a permis de réduire de manière drastique les formulaires. Nous sommes passés de 185 formulaires à une vingtaine. Cela a permis de réduire de neuf mois le délai de paiement de certaines subventions. Cette démarche est en train d'être déployée plus largement dans d'autres DRAC. En ce qui concerne les délais, il y a aussi eu une action sur les permis de conduire. Désormais, on peut suivre étape par étape l'état d'avancement de sa demande. Ce sujet correspond à une attente très forte des Français, car il y a besoin de rassurer l'utilisateur sur le fait qu'on a bien pris en compte sa demande. L'accompagnement personnalisé est aussi une attente forte apparue dans les baromètres.

Sous l'autorité de Stanislas Guerini, ministre de la Transformation publique et de la Fonction publiques, nous avons également lancé une expérimentation en mobilisant l'intelligence artificielle (IA) qui a permis de diviser par deux le temps de réponse aux usagers dans le cadre de la plateforme Services publics + (rubrique « Je donne mon avis »).

Un atelier pour les agents des services publics sur la mise en place de la démarche Services publics + à la DITP.



Crédit : SIPA, Tristan Reynaud.

 Nous avons également lancé une expérimentation en mobilisant l'intelligence artificielle (IA) qui a permis de diviser par deux le temps de réponse aux usagers dans le cadre de la plateforme Services publics + (rubrique « Je donne mon avis »).

Comment les agents s'approprient ces démarches et quelles sont les formations proposées autour de cette transition culturelle concernant l'accueil et l'efficacité des services publics ?

F. L. - Nous avons des actions de formation pour accompagner et développer une culture de service. L'objectif est de partir du point de vue de l'utilisateur en associant les agents de terrain dans la démarche. Nous avons produit des modules de formation basés sur les huit engagements, afin de changer les postures des agents, d'être davantage dans une posture d'écoute, de bienveillance. Avec ces modules, l'enjeu est d'embarquer les administrations, de diffuser une autre manière de faire, et de faire mieux.

Des modules portent sur l'accueil, la simplification, la gestion des incivilités pour protéger les agents. Ils ont démarré pendant la période du covid-19 et sont distanciels. Nous sommes en train de développer la partie présentielle, en associant l'ensemble des acteurs. La DITP est en appui pour organiser et animer des ateliers. Nous avons aussi déployé une méthode pour renforcer l'écoute des usagers. C'est un point clé de la philosophie du programme. Ce sont eux qui savent où sont les problèmes et les solutions. En ce sens, nous avons engagé la mise en place d'un « comité d'écoute ». Par exemple, au sein de l'assurance retraite, ces comités s'appellent « agora retraite ». Ils réunissent de manière régulière des usagers avec des agents de contact. Ils les mettent autour de la table pour identifier quelles seraient les pistes pour améliorer le service. Ce dispositif se déploie dans d'autres services publics, en associant quand cela est pertinent des partenaires locaux.

La plateforme « Je donne mon avis », intégrée à la démarche, a fait remonter de nombreux témoignages. Que faites-vous de ces données, comment sont-elles traitées et analysées ?

F. L. - Nous avons en effet développé un service sur la plateforme « Je donne mon avis » qui permet aux usagers de déposer une expérience avec un service public, positive ou négative. Aujourd'hui, nous en sommes à un peu plus de 50 000 messages, avec des retours extrêmement précieux. Nous avons deux tiers d'expériences négatives et un tiers d'expériences positives. Toutes les administrations engagées doivent se préparer à répondre à toute demande, toute expérience d'un usager, puisque la plateforme est totalement ouverte. 4 000 agents référencés font partie du système de gestion du dispositif. Nous leur avons donné des droits. Ils peuvent ainsi consulter des expériences, y répondre, valider des réponses. Le point clé est que la plateforme n'est pas seulement la promesse de pouvoir témoigner, mais aussi d'obtenir la réponse d'une administration dans un délai de cinq jours maximum. Il y a bien évidemment une modération pour les propos injurieux ou hors champ.

L'objectif, à travers cette plateforme, est d'identifier les signaux faibles, les points qui remontent de manière convergente pour définir des actions concrètes d'amélioration avec les administrations.

Quels sont justement les premiers grands enseignements apportés par ces témoignages à propos de la relation usager et service public ?

F. L. - Avec les Français de l'étranger, nous avons eu 3 000 expériences postées sur « Je donne mon avis », en 2022. Elles étaient globalement négatives. Cela portait sur les difficultés à joindre les interlocuteurs, le fait d'avoir du mal à obtenir une réponse, d'être obligé de se déplacer. La direction des Français à l'étranger (DFAE) avait déjà des plans d'amélioration en prévision, mais a pu conforter cette direction et accélérer le processus. Elle a mis en place une plateforme téléphonique « France consulaire » pour répondre rapidement aux usagers et permettre aux agents des consulats de se consacrer sur les cas plus complexes. Il y a eu aussi une expérimentation en cours au Portugal et au Canada sur la dématérialisation des renouvellements de passeport, afin que les personnes n'aient plus à se déplacer et puissent le faire en ligne. Cela a donné lieu à la création du « moment de vie » intitulé « Je pars, je vis et je reviens de l'étranger ».


Sinon, beaucoup de sujets sont remontés sur la préparation de la retraite. La DITP l'a détecté à travers un outil d'analyse sémantique. Parmi les actions concrètes, il y a eu la création de l'agenda retraite de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV). Il propose aux usagers de les aider à préparer leur retraite avec un service d'abonnements, d'alertes et de conseil. Cela a permis aussi de simplifier leur site web. C'est un service très apprécié.

Chaque réseau est voué à appliquer les engagements, mais comment cette nouvelle culture est-elle mise en partage entre ces derniers ?

F. L. - Sur l'aspect du partage des bonnes pratiques et de la mise en réseau, nous avons des comités de pilotage trimestriels qui visent à valider ce qui est fait, ce qui progresse, avec des témoignages d'agents de différents opérateurs. Nous animons une communauté d'expériences usagers avec un webinar où l'on fait témoigner des administrations engagées dans le programme. C'est ouvert à tous les services publics, notamment aux collectivités. Elles peuvent s'engager sur la base du volontariat et participer à notre communauté. Cela permet aux réseaux de se situer les uns par rapport aux autres, de voir ce qui est fait, de s'inspirer mutuellement. Nous avons aussi des groupes de travail pour les accompagner dans le déploiement du programme. Ce sont eux qui connaissent le mieux leur service public en s'appuyant sur les remontées du terrain.

Si vous deviez faire un premier bilan, quels sont les grands axes d'amélioration constatés depuis trois ans dans l'ensemble de ces réseaux ?

F. L. - Globalement, les services publics cœurs de cible sont bien avancés. Les baromètres (BVA et Delouvrier) que nous réalisons apportent des éléments chiffrés, avec 71 % de Français satisfaits des services publics, ou encore 74 % des usagers déclarent avoir confiance dans les services publics. Sur le fond, là où nous avons des effets visibles, c'est notamment autour des délais de l'accompagnement personnalisé. Il y a aussi des choses qui se sont déployées dans le champ de la proactivité. Par exemple, les CAF contactent de manière proactive les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA) en amont des déclarations trimestrielles, car des usagers oublient de déclarer leurs revenus et donc se retrouvent en rupture de droit. Nous allons donc vers l'utilisateur pour lui rappeler ses droits, ses démarches, l'aider, l'accompagner et faire que cela soit plus simple pour lui. Dans les centres régionaux des œuvres

 Sous l'impulsion du ministre Stanislas Guerini, nous travaillons sur la création d'un label en 2024, qui va permettre de restituer aux usagers l'atteinte d'un niveau de qualité du service public.

universitaires et scolaires (CROUS), il y a eu des référents mis en place pour éviter que les étudiants soient en situation d'isolement, pour les informer sur leurs droits, leurs démarches, les actions qu'ils peuvent mener en matière de santé. L'idée est de mettre en œuvre un service public plus humain, plus proche. Il y a aussi la justice qui a mis en place des « bus du droit » dans les territoires où il n'y a pas beaucoup de services publics. Nous avons beaucoup de choses qui émergent dans ce champ, ainsi que dans celui de l'écoute.

Enfin, en termes de résultats de qualité de service, nous avons mis en place cette année, sous l'autorité du ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, un tableau de bord pour converger vers des indicateurs qui soient les mêmes pour tous. Ces indicateurs, ce sont les grands marqueurs du programme : la satisfaction sur les délais, la facilité à joindre un service public, la qualité des démarches et de la relation et des indicateurs de production, de performance, avec le décroché des appels téléphoniques, le respect des délais de traitement annoncés et la qualité des démarches en ligne. Nous sommes encore au début du processus.

Ce changement de culture nécessite forcément un autre type de posture et d'engagement de la part des agents. Avez-vous des retours sur l'impact de ces démarches en termes de temps passé, de moyens nécessaires, etc. ?

Ghislain Deriano (G. D.) - C'est compliqué d'apporter une réponse valide à ce stade. Cela dépend d'où part chacun. Mais cela a un impact en termes de transformation culturelle, c'est certain. En revanche à la DITP, nous percevons les enjeux de cette transformation culturelle. C'est pourquoi il nous semble fondamental de valoriser l'engagement des agents.

Sous l'impulsion du ministre Stanislas Guerini, nous travaillons sur la création d'un label en 2024, qui va permettre de restituer aux usagers l'atteinte d'un niveau de qualité du service public. Cela veut dire qu'un service sera labellisé ou pas, en fonction du niveau de respect des engagements. Cela permettra de valoriser les projets mis en œuvre pour l'amélioration de la qualité de service. Pour les agents, c'est important, car ils ont souvent le souci de bien faire et tout ce qui est fait n'est pas nécessairement visible. Un audit sera réalisé par un organisme de certification externe pour avoir une mesure objective. Maintenant concernant l'impact sur les agents, ce dont on peut témoigner, c'est que piloter et améliorer la qualité du service rendu, cela génère une charge de travail naturellement. Toutefois, en améliorant leur qualité de service, les services publics contribuent à réduire le nombre de sollicitations et de réclamations qui leur sont adressées.


En ce qui concerne le suivi des parcours d'usagers, pouvez-vous expliquer ce que vous appelez les « moments de vie » et comment se déclinent-ils ?


G. D. - C'est un des éléments de la feuille de route qu'a adoptée le Gouvernement lors du comité interministériel de la transformation publique (CITP) au mois de mai 2023. L'idée est de dire que les Français ne vivent pas dans des silos administratifs. C'est en écoutant et travaillant avec les usagers que nous avons défini ces 10 « moments de vie », et travaillons sur chaque parcours pour le simplifier. Ces « moments de vie » ont été fléchés comme prioritaire par le Gouvernement. Il y en a cinq pour 2023 et cinq pour 2024. Pour 2023, ce sont :

- « Je deviens étudiant » ;
- « J'établis mon identité » ;
- « Je rénove mon logement » ;
- « Je pars, je vis et je reviens de l'étranger » ;
- « Je perds un proche ».

À l'occasion de ces « moments de vie », l'utilisateur est confronté à différentes démarches administratives qui dépendent de plusieurs réseaux. Ce à quoi nous allons nous attacher, par des techniques d'écoute des usagers, c'est à poser le diagnostic le plus solide possible, partagé avec les principales administrations intéressées. Une fois que l'on a établi ce diagnostic, on va essayer de « cracker » ces irritants par des solutions qui vont permettre de simplifier la vie des usagers.

Pour être très concret, sur « Je perds un proche », vous aurez des démarches à faire auprès des impôts, à demander une pension de réversion, à faire des modifications sur un véhicule, etc. Pour traiter le volet informationnel, avec la direction de l'information légale (DILA), nous avons refondu environ 300 pages sur le site. Désormais, vous disposez de l'angle d'entrée « Je perds un proche ». L'outil vous pose des questions de telle sorte à vous apporter l'information exhaustive et adaptée à votre situation. Une autre fonctionnalité est la possibilité pour les usagers d'être rappelé par un centre d'appel interministériel de la DILA. L'utilisateur va être mis en relation avec un agent sur un créneau téléphonique qu'il aura choisi. Il lui apporte un premier niveau d'information pour l'aider à se repérer et lui dire très concrètement où il va pouvoir trouver de l'aide.

 Pour être très concret, sur « Je perds un proche », vous aurez des démarches à faire auprès des impôts, à demander une pension de réversion, à faire des modifications sur un véhicule, etc.

 Contrairement à ce que l'on avait pu penser, la dématérialisation ne conduit pas à la disparition du téléphone : les flux d'appels se maintiennent à un niveau élevé. C'est donc en écoutant les usagers que le plan Téléphone a été conçu.

Dans la feuille de route se trouve aussi le plan Téléphone. Quels sont les constats ayant mené à son élaboration et quels sont ses objectifs ?

Sarah Allix (S. A.) - C'est un fait que le numérique a pris le pas sur les autres canaux pour réaliser des démarches en autonomie. En 2021, nous avons vu que 82 % des démarches se faisaient désormais par la voie numérique. Toutefois, dès lors que l'utilisateur a besoin de parler à un agent, 43 % des contacts se font par téléphone. Le premier constat est donc que le téléphone reste un canal essentiel dans la manière dont les usagers accèdent au service public.

Contrairement à ce que l'on avait pu penser, la dématérialisation ne conduit pas à la disparition du téléphone : les flux d'appels se maintiennent à un niveau élevé. C'est donc en écoutant les usagers que le plan Téléphone a été conçu.

Le deuxième constat porte sur la qualité du canal téléphonique. Nous avons déjà mené une étude sur le téléphone à la DITP. Le téléphone était le canal qui avait le moins bon taux de satisfaction : 68 % des usagers se déclaraient satisfaits alors que pour les autres canaux, les taux se situaient entre 76 et 81 %. En 2023, une étude⁷ du Défenseur des droits et de l'Institut national de la consommation a mis en lumière cette problématique en matière de qualité de la réponse.

Donc le Gouvernement a souhaité un engagement collectif avec un plan Téléphone qui s'impose à l'ensemble des services publics, à travers quatre objectifs. Le premier est d'atteindre une cible de 85 % de taux de décrochés en décembre 2024. Cet objectif est ambitieux, car jusqu'à présent on avait tendance à intégrer la réponse du serveur vocal à l'utilisateur. Cette fois, la mesure porte sur les appels où une réponse d'un agent est attendue. Cela relève le niveau d'exigence pour les services publics. Le deuxième objectif est de proposer une mesure de satisfaction sur la relation téléphonique à l'issue des appels. Nous avons aussi formulé un objectif sur le fait que les services publics doivent rendre visible leur numéro de téléphone, qu'il n'y ait plus de pratiques consistant à cacher ou proposer un numéro payant⁸.

7. Défenseur des droits, *Étude sur les plateformes téléphoniques de quatre services publics : 40 % des appels n'aboutissent pas*, étude, 2023.

8. En application de L. n° 2018-727, 10 août 2018, pour un État au service d'une société de confiance, dite « loi ESSOC ».

Mises en perspective


Le dernier objectif est de pouvoir proposer aux usagers des fonctionnalités un peu nouvelles, comme le fait de pouvoir prendre un rendez-vous téléphonique avec un service, ou de pouvoir choisir d'être rappelé dès lors que l'attente est trop longue. Nous avons demandé à chacun des services concernés de formaliser un plan d'action, dans lequel ils décrivent comment ils se situent par rapport à ces objectifs et ce qu'ils proposent comme mesures d'amélioration. On constate une vraie mobilisation.


Pouvez-vous donner des exemples d'amélioration d'ores et déjà proposées dans ce domaine ?

S. A. - Nous sommes en train de consolider les résultats, mais nous avons pu voir que les actions relèvent de quatre types de leviers. Une partie des mesures joue sur l'organisation de la réponse téléphonique. On peut citer l'exemple de la CNAV (l'assurance retraite). Jusqu'à présent, une partie seulement de leurs centres d'appel pouvait apporter une réponse relevant du périmètre d'un autre centre en cas d'engorgement. Ils s'engagent désormais à étendre ce principe de mutualisation à l'ensemble de leurs centres.

Le deuxième levier concerne le volet des ressources humaines (RH). Le métier de téléconseiller souffre de difficultés de recrutement et d'un fort *turn-over*. Il y a une volonté de valoriser davantage ces agents et de renforcer leur expertise de manière à avoir une réponse qui ne soit plus seulement de niveau 1, mais puisse permettre dès le premier contact d'aller plus loin dans la demande de l'utilisateur, d'éviter qu'il reste encore avec des questions, qu'il ait besoin d'appeler un autre numéro. C'est notamment le cas à l'assurance maladie qui a engagé une réflexion autour de l'évolution du métier de téléconseiller avec un renforcement de la formation des agents et le développement de passerelles entre le *front-office* et le *back-office* et entre canaux de contact. Ce sont des modèles dits de « *middle-office* » que l'on voit émerger.

Le troisième levier est celui des outils, en particulier autour des systèmes d'information dans la relation usager. Ces outils sont cruciaux pour apporter une réponse de qualité. C'est avec cela que le téléconseiller dispose de l'information utile pour répondre à l'utilisateur, qu'il va avoir une vision détaillée de la situation, de ses droits et des dialogues antérieurs. Ce que l'on constate c'est que de nombreux services se lancent dans la création de ce type de système d'information quand ils n'en avaient pas avant. C'est le cas de la direction générale des finances publiques (DGFiP) (les impôts), qui n'avait pas encore cette vision intégrée à 360°, et est en train de la développer afin de traiter de manière plus fine et personnalisée les demandes des usagers.

 Il est important que les Français puissent mesurer que oui, la sécurité sociale ou la CAF se sont améliorées.

 Le métier de téléconseiller souffre de difficultés de recrutement et d'un fort *turn-over*. Il y a une volonté de valoriser davantage ces agents et de renforcer leur expertise de manière à avoir une réponse qui ne soit plus seulement de niveau 1, mais puisse permettre dès le premier contact d'aller plus loin dans la demande de l'utilisateur, d'éviter qu'il reste encore avec des questions, qu'il ait besoin d'appeler un autre numéro.

Le dernier type de mesure va dans le sens de mieux anticiper la demande de l'utilisateur, pour éviter qu'il ait à appeler, pour les utilisateurs qui utilisent Internet notamment. C'est, par exemple, l'approche « Suivi de colis » de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), qui a investi dans ce type de présentation de l'information. Cela permet à l'utilisateur qui le souhaite d'accéder directement à un suivi personnalisé sans avoir à appeler et concentre les appels sur des sujets qui ne peuvent pas être traités sur Internet.

G. D. - Le plan Téléphone montre la vision globale que l'on a de la simplification. Les « moments de vie » et ces nouvelles approches du service téléphonique génèrent un impact réducteur sur le nombre d'appels. Cet ensemble de briques annoncées dans la feuille de route forment un tout cohérent qu'il faut pouvoir désormais mettre en avant.

Justement, comment envisagez-vous de communiquer ces progrès au public ? Et que peut-on imaginer à cinq-dix ans comme retentissement sur l'accueil du service public à partir de cette démarche ?

G. D. - Nous n'avons pas encore formalisé cette approche à cinq-dix ans, mais cela fait pleinement partie des sujets sur lesquels nous travaillons à la DITP. Comme l'a dit France de Langenhagen, l'un des piliers du programme est la transparence sur les résultats de qualité des services publics. Nous allons sans doute présenter dans les prochains mois des indicateurs communs de satisfaction dans tous les réseaux, à la maille la plus fine. C'est d'autant plus important que le juge de paix est l'utilisateur. Il est important que les Français puissent mesurer que oui, la sécurité sociale ou la CAF se sont améliorées. Concernant la notoriété, il est un peu tôt pour en parler sachant que l'on avance avec prudence. Nous ne voulons pas seulement informer de l'existence de Services publics +, mais pouvoir mettre en avant des résultats très concrets. Cela fait partie des choses que vous verrez dans les prochains mois.

