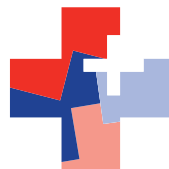




**MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**SERVICES
PUBLICS+**



**Une démarche d'amélioration
continue des services publics**

Usagers, agents, votre voix
compte, votre avis fait
la différence

**DOSSIER DE PRESSE
JANVIER 2021**



Amélie de Montchalin,
Ministre de la Transformation
et de la Fonction publiques



La réforme de l'Etat efficace, c'est d'abord la réforme de l'efficacité des services publics du quotidien des Français. C'est nous donner la possibilité de régler rapidement chaque problème, lever chaque complexité administrative, à la racine, dès qu'elle est détectée. Cette démarche ne peut se faire que sur le terrain, par une méthode d'amélioration continue des relations quotidiennes entre les services publics et leurs usagers.

Cette méthode, c'est la démarche Services Publics + que je lance aujourd'hui. Au cœur de ce programme, la prise en compte de la voix des Français : faire des retours d'expérience et des avis des particuliers, des entreprises, des élus, mais aussi des agents publics, la clé de qualité de nos services publics.

C'est d'abord un site internet adossé au site public le plus visité de France, service-public.fr, où chaque Français pourra partager ses expériences, donner son avis, évaluer et consulter les résultats des services publics près de chez lui.

C'est ensuite un suivi de ces retours que je piloterai personnellement, avec les équipes de la Direction interministérielle de la transformation publique rattachée à mon ministère. Ce suivi sera décliné partout en France par les agents publics. Je m'engage pour que chaque retour citoyen compte, lui aussi.

En 2020, 76 % des Français étaient satisfaits de leurs services publics, soit 4 points de plus qu'en 2017. Continuons de les améliorer à leur service !





Services Publics + en bref...

Votre voix compte, votre avis fait la différence.

A l'issue du 1^{er} comité de pilotage de la relation usagers, Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, a lancé le 28 janvier, la démarche Services Publics +, destinée à améliorer en continu la qualité des services publics en se fondant sur la voix des usagers.

L'objectif de Services Publics +

Faire des retours d'expérience et des avis des Français la clé de l'amélioration continue des services publics, à travers une démarche portée par les agents publics, avec les élus.

Les 4 piliers de Services Publics +

- 1** La mobilisation de tous les services publics autour **9 nouveaux engagements** affichés dans tous les services publics d'ici la fin du premier trimestre 2021. Les engagements seront déclinés dans chaque réseau de service public selon son métier et ses missions.
- 2** La publication des résultats au niveau local dans une logique de transparence. **83% des services publics ont déjà publié leurs résultats en ligne en 2020**, l'objectif est de généraliser cette publication d'ici la fin mars 2021.
- 3** L'écoute des usagers sur le terrain, avec la possibilité pour tous les Français, de donner leur avis et de partager leur expérience des services publics d'ici juin 2021 sur la plateforme Services Publics +.
- 4** L'amélioration continue de la qualité de service par la prise en compte de ces retours, qui fera l'objet d'un pilotage par le ministère, incluant tous les services publics, les entreprises, les représentants d'usagers et les élus.

9 engagements pour répondre aux attentes des Français

Si 76 % des Français sont satisfaits des services publics et leur font confiance (+ 4 points depuis 2017)¹

- ▶ **56 %** des Français souhaitent plus de rapidité
- ▶ **44 %** des Français souhaitent plus de simplicité

¹ Baromètre 2020 de l'Institut Paul Delouvrier - Kantar

Un programme commun à l'ensemble des services publics

+ 2,5 millions d'agents mobilisés pour déployer Services Publics +

71 % des Français sont en relation au moins une fois par an avec l'un des 18 plus grands réseaux engagés dans la démarche Services Publics + ²

Près de **47 millions** de Français devraient ainsi bénéficier en 2021 de la mise en œuvre des engagements Services Publics +

Une plateforme en ligne pour permettre à tous les Français de contribuer à l'amélioration des services publics

Adossée au site [Service-Public.fr](https://www.service-public.fr), le site public le plus fréquenté par les Français, la [plateforme Services Publics +](#) a pour objectifs de :

- **présenter aux Français les 9 nouveaux engagements** des services publics
- **donner la possibilité à tous les Français de partager leur avis** et leur expérience avec les services publics
- **afficher les résultats** des services publics au **niveau local**
- permettre aux Français de **participer** à la simplification des communications administratives
- **proposer un espace dédié aux agents et managers publics** pour piloter et suivre le déploiement de Services Publics + dans leur administration.

² Etude Kantar 2020 pour le compte de la DITP

Sommaire

1.

Services Publics + : les agents publics se mobilisent autour de 9 engagements

p. 6

- Services Publics +, pour des services publics plus proches, plus simples, plus efficaces
- 9 engagements qui répondent aux attentes des Français
- Plus de 2,5 millions d'agents publics s'engagent avec Services Publics +

2.

Garantir la transparence : les services publics affichent leurs résultats

p. 10

- Aujourd'hui, 83 % des services publics rendent compte de leurs résultats
- Atteindre 100 % de services publics affichant leurs résultats fin mars 2021

3.

Services Publics + : une plateforme pour donner la parole aux usagers

p. 12

- Permettre à tous les Français de partager leur expérience et de consulter les résultats des services publics au plus près de chez eux
- Un espace de ressources et d'échanges pour les agents publics

4.

Services Publics + : les retours d'expérience et les avis des Français, clés de l'amélioration continue des services publics


p. 17

- L'amélioration continue sera généralisée en 2021 dans tous les services publics
- Un comité de pilotage associant l'ensemble des parties prenantes
- Le ministère de la transformation et de la fonction publiques, pilote du programme Services Publics +

Services Publics +

Les agents publics se mobilisent autour de 9 engagements





Services Publics +, pour des services publics plus proches, plus simples, plus efficaces



Les usagers attendent des preuves simples et concrètes dans leur quotidien pour reprendre confiance dans les services publics. Julia, CNAF



9 engagements communs à tous les services publics

1. Faire confiance et donner le droit à l'erreur
2. Être plus facilement joignables
3. Accompagner les usagers de manière personnalisée
4. Orienter facilement l'utilisateur vers le service compétent
5. Apporter une réponse plus rapide
6. Afficher les résultats des services publics en toute transparence
7. Prendre en compte l'avis des usagers
8. S'améliorer en continu
9. Être éco-responsables

Conformément à l'engagement pris lors du 3^e comité interministériel de la transformation publique (juin 2019), tous les réseaux afficheront ces engagements au niveau local avant la fin du premier trimestre 2021, après les avoir déclinés avec leurs équipes.

9 engagements qui répondent aux attentes des Français

Les Français expriment des attentes fortes en termes de qualité de service, de simplification et d'écoute. Ces attentes sont encore exacerbées dans le contexte de crise sanitaire : 56 % des Français souhaitent plus de rapidité, 44 % plus de simplicité, 31 % une meilleure égalité des services publics sur les territoires et 25% un suivi plus personnalisé (Baromètre Delouvrier, 2020).

Pour élaborer Les nouveaux engagements, le ministère de la transformation et de la fonction publiques a travaillé avec un groupe d'agents en contact direct avec le public mais également des usagers.



Demain, quel que soit le service public, on verra les mêmes engagements partout. Cela permet de développer une culture commune de la qualité de service au sein des administrations. Cela va faire progresser toutes les administrations et les services publics.» Odile, Pôle Emploi

Ces agents et ces usagers ont identifié, lors de trois ateliers, les points à améliorer du point de vue des usagers. Ces engagements concrets ont été ensuite testés auprès de deux groupes d'usagers avant leur déploiement dans Services Publics +.

**SERVICES
PUBLICS+**



**NOUS NOUS
ENGAGEONS
POUR AMÉLIORER
LES SERVICES
PUBLICS**

CONNECTEZ-VOUS À SERVICE-PUBLIC.FR



+ PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et **bienveillance**, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
- 2 Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle

+ EFFICACES

- 4 Nous vous **orientons** vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5 Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes **informés** sur l'avancement de votre dossier
- 6 Vous avez accès à nos **résultats** de qualité de service

+ SIMPLES

- 7 Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Nous développons en permanence nos **compétences** et nous **améliorons en continu**
- 9 Nous sommes **éco-responsables**

Les engagements de Services Publics + seront affichés dans tous les réseaux.

Plus de 2,5 millions d'agents publics de l'Etat et de ses opérateurs s'engagent avec Services Publics +

L'ensemble des réseaux de service publics de l'Etat et de ses opérateurs en contact avec les usagers sont mobilisés pour déployer Services Publics +, à titre d'exemples :

Ministère du Travail

- Pôle Emploi (agences)
- Réseaux des Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail, et de l'Emploi etc.

Ministère de la Santé et des Solidarités

- Réseau des caisses primaires d'assurance maladie
- Réseau des caisses d'assurance retraite et de la santé au travail
- Réseau des caisses d'allocations familiales
- Mutualité Sociale Agricole
- Réseau des URSSAF
- Caisses générales de sécurité sociale : outre-mer (tous réseaux sauf famille).

Ministères économiques et financiers

- Direction générale des finances publique : réseau des services des impôts aux particuliers et des impôts des entreprises
- Direction générale des douanes et des droits indirects
- Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes etc.

Ministère de l'Intérieur

- Direction générale de la Police Nationale : réseau des commissariats de police
- Direction générale de la Gendarmerie Nationale : brigades de gendarmerie
- Préfectures dont Préfecture de police
- Agence national des titres sécurisés etc.

Ministère de la Justice

- Réseau des tribunaux judiciaires (ex-tribunaux de grande instance TGI) etc.

Ministère de l'Education Nationale et de la jeunesse

- Réseaux des Rectorats
- Directions des Services Départementaux de l'Education Nationale etc.

Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la recherche et Innovation

- Bibliothèques universitaires
- Réseau des Centres Régionaux des Œuvres Universitaires et Scolaires
- Universités et Ecoles d'enseignement supérieur etc.

Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation

- Administration agricole, forestière et halieutique dont Directions Régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt etc.

Ministère de la Culture

- Directions régionales des affaires culturelles
- Musées et monuments nationaux etc.

Ministère des Armées

- Service National - Centres du service national
- Caisse National Militaire de Sécurité Sociale etc.

Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères

- Consulats etc.

Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire

- Directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement
- Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
- Agence nationale de l'habitat etc.

Ministère de la cohésion des territoires

- Maisons des services au Public
- Maisons France Service etc.

Liste des réseaux sur le [site de la direction interministérielle de la transformation publique](#).

Garantir la transparence :

Les services publics
affichent leurs résultats



Permettre aux Français d'avoir accès à l'ensemble des résultats sur la qualité et l'efficacité des services publics

Le président de la République, a voulu, dès 2017, garantir la transparence sur la qualité et l'efficacité des services publics partout en France. L'objectif est double :

- donner aux usagers la possibilité de contribuer à l'amélioration des services publics
- renforcer la relation de confiance entre les usagers et l'administration

Aujourd'hui, 83 % des services publics rendent compte de leurs résultats

À ce jour, 83 % des services publics cibles rendent compte de la qualité de leurs services en affichant clairement leurs résultats sur le site resultats-services-publics.fr. Ces résultats sont accessibles en open data sur www.data.gouv.fr.

Les résultats affichés indiquent la qualité de service perçue par les usagers, mesurée par des enquêtes et la performance des services de l'administration.

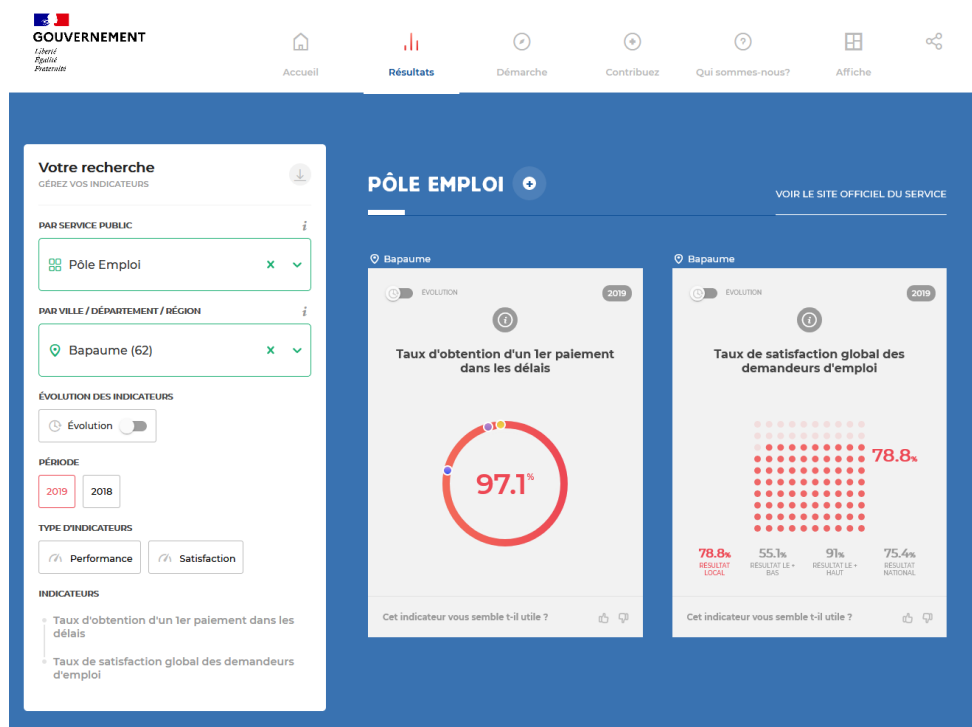
Les indicateurs sont définis par chaque réseau administratif en fonction des caractéristiques de ses missions et de son métier, au plus près des attentes des citoyens.

Atteindre 100 % de services publics affichant leurs résultats fin mars 2021

L'objectif est d'atteindre 100 % de services publics affichant leurs résultats en ligne d'ici fin mars 2021. Dans ce cadre, le site resultats-servicespublics.fr sera intégré à la plateforme Services Publics +.

L'objectif : centraliser l'ensemble des interactions avec les usagers et les agents pour l'amélioration continue des services publics.

Toutes les administrations en relation avec le public doivent publier des indicateurs de résultats et de qualité de service, notamment de satisfaction des usagers, actualisés au moins chaque année, au niveau de chaque site.



Services Publics +

Une plateforme pour
donner la parole aux
usagers



Permettre aux Français de partager leur expérience et de consulter les résultats des services publics au plus près de chez eux

La plateforme Services Publics +, accessible sur service-public.fr permettra à tous les Français de contribuer à l'amélioration des services publics. Elle regroupe notamment cinq grandes fonctionnalités.



« Je découvre les nouveaux engagements »

Chaque usager pourra consulter les **9 nouveaux engagements** des services publics.

« Je consulte les résultats des services publics » près de chez moi

Chaque usager aura accès aux indicateurs d'efficacité et de **qualité de service des services publics au plus près de chez lui, jusque dans sa commune (cf. p 11).**

« Je partage mon témoignage » pour contribuer à l'amélioration des services publics

Chaque usager pourra partager son expérience, bonne ou mauvaise.

Les témoignages et les réponses apportées par les administrations concernées seront **visibles par tous**. Ils contribueront au retour d'expérience pour aider les agents publics à mieux répondre aux attentes des usagers.

Cette fonctionnalité se déploiera progressivement dans l'ensemble des réseaux de service public d'ici juin 2021.



Racontez votre expérience

Consultez les expériences

Consultez les expériences

Consultez toutes les histoires racontées par les usagers et les réponses apportées par les administrations



Mot-clé...

Tous les organismes

Tous les ressentis

1818 histoires trouvées

URSSAF

déclarer ma salariée sur le CESU

Tres bien. Je déclare ma femme de ménage tous les mois par internet
Il me manque juste que le site me propose le salaire horaire du mois précédent...

😊 Hel le 14/12/2020



Réponse apportée

Action engagée



CARSAT-RETRAITE

Demande de renseignements minimum contributif caisse de...

Bonjour,
Par courrier recommandé réceptionné le 15 octobre 2020 par la CNAV de Paris, pour savo...

😞 Nad le 14/12/2020



Réponse apportée



BRIGADE DE GENDARMERIE

Formation auprès des gendarmes de l'EDSR de l'Hérault

Merci aux gendarmes de l'EDSR de l'Hérault pour leur accueil, leur sens de pédagogie et surtout leurs conseils précieux en cette journée de formation aux risques routiers, et qui a été...

😊 Arris le 14/12/2020



Réponse apportée



« Je sou mets un document trop complexe » pour participer à la simplification administrative

Chaque usager pourra envoyer ou signaler courriers, e-mails, formulaires ou sites web jugés complexes pour que l'administration puisse l'améliorer.



Accueil

Envoyez un document

Testez

Avant/Après

Bonus

Envoyez-nous vos documents !

Vous avez reçu un document administratif difficile à comprendre ? Envoyez-le nous pour que l'administration puisse l'améliorer.

Une expérience à raconter suite au contact d'une administration ?
Vous souhaitez raconter une expérience du service public qui ne concerne pas qu'un document ? [Racontez votre expérience ici](#)

Votre document


Glissez ici une photo, une capture d'écran, un PDF...
OU
sélectionner un fichier

◆ Une réclamation ou une question sur une démarche ?
Pour ce type de demandes, adressez-vous directement à l'administration concernée !

Votre commentaire

Quelle administration vous a adressé ce document ?

Nom de l'administration ou du service

Qu'est-ce qui vous a posé problème ? Quelles sont vos suggestions d'amélioration ?

Décrivez ici ce qui a été compliqué, long, illogique, ... dans ce document

Ils nous ont envoyé...

COURRIER

Jargon administratif

Madame, Monsieur,
Selon mes informations, vous n'avez pas déposé votre déclaration dans les délais légaux.
Dès lors, vous encourrez l'application de la majoration de 10 % ou 40 % prévue à l'article 1728 du Code Général des Impôts (CGI) : une majoration de liquidation de votre impôt sur le revenu de votre document.
À compter de la réception de ce document, vous disposez d'un délai de trente jours pour présenter vos observations (article L. 802 du livre des procédures fiscales). Passez ce délai, et sauf acceptation de vos éventuelles observations, les majorations ou amendes applicables seront mises en recouvrement.
Dès lors, vous devez vous acquitter de celles-ci auprès du comptable public compétent à réception de l'avis de mise en recouvrement.
Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.

Le comptable public

FORMULAIRE

Formulaire dense et compliqué

EMAIL

Motif du refus compliqué

Madame,
Suite à l'examen de votre dossier, vous ne pouvez pas bénéficier de l'exonération des cotisations de début d'activité prévues à l'article R. 131-6 du code de la Sécurité sociale, les conditions d'éligibilité n'étant pas remplies.
En effet, votre situation ne vous permet pas l'application de cette exonération car vous n'êtes pas considérée en début d'activité au sens de l'article R. 131-3 du code de la Sécurité sociale.
Si vous souhaitez contester cette décision, vous pouvez saisir la commission de recours amiable de l'URSAF à l'adresse TSA 20004 - 93517 Montreuil Cedex, en exposant vos motifs par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette correspondance.
Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

SITE WEB

Excès d'acronymes

Identification du titulaire du DMP
Toutes les informations demandées ci-dessous avec (*) sont obligatoires et garantissent que vous serez seule/destinataire des informations qui seront transmises.
RD-C-Administrateur National de Santé Collaborateur
Nom*
Nom de naissance (si différent)

EMAIL

Email trop long et dense

Bonjour,
Dans votre message du 04.07.2019, vous souhaitez connaître les grands principes de la prise en charge des frais de transport.
Je vous informe que c'est le médecin prescripteur qui, s'il estime que votre situation le justifie, détermine et préconise le mode de transport le plus adapté à votre état de santé. L'Assurance Maladie peut donc prendre en charge vos frais de transport s'ils vous sont prescrits par un médecin et s'ils correspondent aux motifs suivants :
- entrée ou sortie de l'hôpital quelle que soit la durée de l'hospitalisation (complète, partielle ou ambulatoire) ;
- transports liés à des soins ou des traitements en rapport avec une affection de longue durée (A.L.D.) chronique ou non, lorsque le malade ne peut se déplacer seul ;

« Je suis usager testeur » pour participer à la simplification des communications administratives

Les usagers pourront participer à des panels de tests et donner leur avis sur des propositions de simplification et de reformulation de communication administratives.

La plateforme Services Publics + : un espace de ressources et d'échanges pour les agents publics

Un **espace dédié aux agents et managers publics** propose une **boîte à outils** pour suivre le déploiement et piloter la qualité de service de leur administration.

Ils pourront également accéder, en créant leur compte utilisateur, à **des fonctionnalités de gestion et de pilotage correspondant à leur profil**.

The screenshot displays the user interface of the 'Services Publics +' platform. At the top, there are navigation tabs for 'JE SUIS USAGER' and 'JE SUIS AGENT', along with a 'Se connecter' button. The main header includes the logos for 'RÉPUBLIQUE FRANÇAISE' and 'SERVICES PUBLICS+'. A navigation menu contains 'Accueil', 'Engagements', 'FAQ', and 'Ressources'. The central banner features the title 'Le programme Services publics +' and a call to action: 'Les 9 engagements communs à l'ensemble des services publics constituent la promesse faite à l'utilisateur', with a link '→ J'accède aux 9 engagements'. Below this, a 'RESSOURCES' section offers 'Des ressources selon vos besoins' with links for 'J'accède aux ressources pour communiquer et déployer le programme', 'Services publics + et pour contribuer à l'amélioration de la qualité', and 'Je me forme aux engagements'. A 'BOÎTE À OUTILS' section is titled 'Une boîte à outils adaptée à votre quotidien' and lists four tools: 'Je réalise mon auto-évaluation', 'Je consulte les témoignages d'usagers', 'Je réponds aux témoignages d'usagers', and 'J'édite une affiche personnalisée avec les indicateurs'. To the right of this section is a grid of diverse human faces. The bottom section, 'RÉSEAUX', is titled 'Ils ont déjà rejoint la démarche' and includes a quote: '"Voxusagers permet de détecter les signaux faibles."'. Logos for 'SÉCURITÉ SOCIALE l'Assurance Retraite' and 'RENAUD VILLARD DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CNAV' are visible at the bottom.

La plateforme Services Publics + sera optimisée à la fin du premier semestre 2021 pour un parcours encore plus fluide pour les usagers et les agents.

Services Publics +

Faire des retours
d'expérience et des avis
des Français, la clé de
l'amélioration continue
des services publics



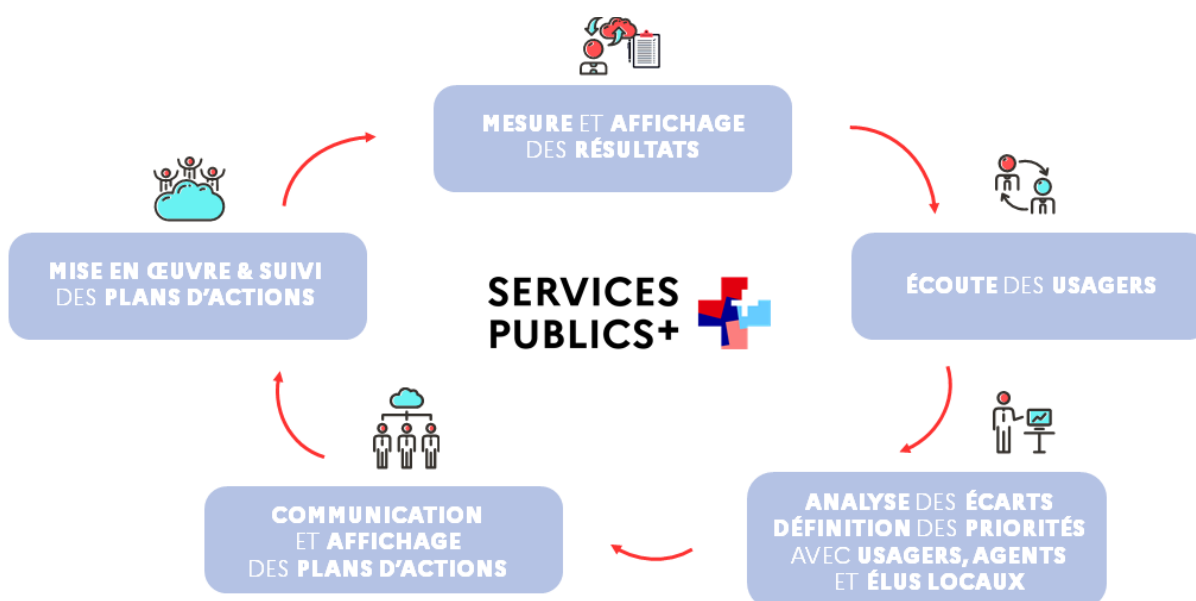
L'amélioration continue sera généralisée en 2021 dans tous les services publics

Le programme Services Publics + fixe les engagements communs à l'ensemble des administrations en contact avec les usagers et affiche leurs résultats. **A la fin du premier semestre 2021, ces résultats seront éclairés par les retours des usagers** qui pourront donner leur avis sur leurs services publics.

La prochaine étape du programme Services Publics + sera de déployer dans chaque service **une même méthode** qui permettra d'améliorer très concrètement le service rendu par la prise en compte des retours des usagers.

Conformément aux objectifs de transformation poursuivis par le Gouvernement, la méthode retenue devra reposer sur **deux principes clés** :

- Elle sera conduite dans chaque point de contact avec le public, en associant les parties prenantes (agents, usagers, élus) à l'évaluation comme à la définition des priorités d'action ;
- Les équipes locales disposeront de marges de manœuvre et d'initiative pour définir elles-mêmes les plans d'action adaptés aux enjeux de leur territoire et aux attentes exprimées par les usagers.



Services Publics + : un comité de pilotage de la qualité des services publics présidé par Amélie de Montchalin, associant l'ensemble des parties prenantes

Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a réuni pour la première fois le 28 janvier 2021 le comité de pilotage de la relation usagers. Il le sera chaque semestre.

Il se substitue au comité de pilotage ESSOC (issu de la loi pour un État au service d'une société de confiance) et rassemble les secrétaires généraux des ministères, les directeurs généraux des principaux réseaux de services publics en relation avec les usagers, les directeurs du commissariat général au développement durable (CGDD), de la Direction de l'information légale et administrative (DILA), de la direction interministérielle du numérique (DINUM), de la direction générale de l'Administration et de la Fonction publique (DGAFP), de la Direction Générale des Entreprises (DGE), des parlementaires, des représentants des élus locaux, le Défenseur des droits, et le Médiateur des entreprises. La Direction interministérielle de la transformation publique en assure le secrétariat.

Afin de prendre en compte les attentes concrètes des particuliers et des entreprises, la ministre a souhaité que ce comité de pilotage s'appuie sur deux commissions chargées de l'amélioration et de la simplification continues : la commission **usagers particuliers** et la commission **usagers entreprises, qu'elle réunira pour la première fois au printemps 2021**. Ces commissions associeront des usagers et des représentants du secteur privé.

Ce comité sera chargé du pilotage et du déploiement du programme Services Publics + et de la loi ESSOC (loi pour un État au service d'une société de confiance).

Le Ministère de la transformation et de la fonction publiques (MTFP), pilote du programme Services Publics +

Sous l'autorité de la ministre, la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) a pour mission de coordonner et d'animer les travaux des administrations publiques pour améliorer l'expérience des usagers des services publics.

Elle pilote le programme Services Publics +, et assure le suivi de son déploiement en lien étroit avec les têtes de réseau au plan national.

Elle offre un appui méthodologique (auto-évaluation, guide de l'amélioration continue, suivi des plans d'action, outils de formation, etc.) et, anime les communautés chargées de la relation usagers au sein des différents réseaux. Ses objectifs : stimuler le partage des bonnes pratiques, identifier et suivre les actions majeures d'amélioration.



MINISTÈRE DE LA TRANSFORMATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**SERVICES
PUBLICS+** 

CONTACTS PRESSE

Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques

Hôtel de Rothelin - Charolais
101 Rue de Grenelle
75007 Paris Cedex 07
Tél : 01 53 18 42 68
presse.mtfp@transformation.gouv.fr

Direction Interministérielle de la Transformation Publique

Tél : 06.08.72.50.29
Claire.bonnetier@modernisation.gouv.fr

**DOSSIER DE PRESSE
JANVIER 2021**