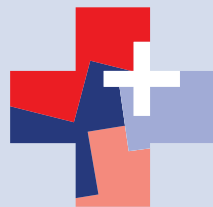




**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# SERVICES PUBLICS+



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

**DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE  
DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE**

OCTOBRE 2020

# Nous nous engageons pour améliorer les services publics

## + PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et **bienveillance** et 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**

\*SAUF EXCEPTIONS PRÉVUES PAR LA LOI

# Introduction

Le programme **Service Public +** est le programme de l'amélioration continue des services publics centré sur l'expérience usager, pour des services publics plus proches, plus simples, plus efficaces.

Il s'articule autour de 4 piliers : la « promesse » faite aux usagers, la « preuve » du respect de cette promesse, l'écoute des usagers, et l'amélioration continue à travers l'association des agents et des parties prenantes (usagers, élus,..).

La « promesse » s'incarne dans **les nouveaux engagements** des services publics, qui s'appuient sur les engagements Marianne pré-existants. Ces nouveaux engagements ont été co-construits avec les réseaux et des usagers à l'automne 2019, suite à la décision du Comité interministériel à la transformation publique (CITP) de juin 2019 de généraliser les engagements Marianne à toutes les administrations en relation avec l'utilisateur.

Ces nouveaux engagements intègrent les apports de la loi ESSOC, et notamment le droit à l'erreur, ainsi que d'autres engagements pris par les CITP tels que le programme Transparence ou le programme Voxusagers.

Ils se placent également dans une perspective multicanale où les services publics cherchent à optimiser l'expérience usager et l'efficacité du service, quel que soit le canal choisi (téléphone, guichet, courrier, internet).

Cette « promesse » commune constitue le point de départ d'une démarche d'amélioration continue : les services publics tendent vers le respect de tous les engagements et pour cela identifient les actions à mener pour améliorer encore la qualité du service rendue, en écoutant les usagers et en associant les agents. Grâce à la mesure de nos résultats et au retour des usagers, nous pouvons nous transformer, en développant nos compétences, en améliorant nos processus, nos moyens de communication et notre accueil afin d'apporter la preuve que nous mettons l'utilisateur au cœur de nos priorités.

# Le détail des engagements

## Services Publics +

Ce document détaille le contenu des nouveaux engagements du programme Services Publics + présentés dans l’affiche des engagements généraux.

L’affiche a vocation à être rendue visible des usagers dans tous les services publics, dans les accueils physiques (lorsqu’ils existent) comme dans les sites internet des administrations.

Les engagements détaillés sont destinés aux administrations et aux agents qui se mobilisent en faveur de l’amélioration du service à l’usager.

Les engagements s’appliquent à **l’expérience usager dans sa globalité**. Ainsi les engagements détaillés décrits ci-après s’appliquent-ils, par défaut et sauf précisions, à tous les canaux de contact, **dans une logique de service multicanal offert à l’usager**.

## + Proches

### 1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance et vous avez le droit à l'erreur<sup>1</sup>

#### **ACCUEIL**

- Dans toutes les interactions avec les usagers, les agents adoptent une attitude courtoise, dans le respect mutuel.
- Ils s'identifient par leur nom et par leur service (sauf exceptions prévues par la loi)<sup>2</sup>.
- Les locaux accueillant du public :
  - sont bien éclairés, propres et rangés
  - permettent aux usagers de s'asseoir en cas d'attente
  - répondent aux besoins de confidentialité des usagers (par exemple : démarcation au sol à une distance suffisante, dispositifs d'isolation sonore, etc.)
  - répondent à des conditions garantissant le confort des usagers (accès aux toilettes, etc.)
- Un dispositif de gestion de la file d'attente est mis en place (informations disponibles sur la prise en charge, etc.).

#### **DROIT À L'ERREUR**

- De manière générale et dans une posture de confiance, les administrations sont bienveillantes envers les usagers qui se seraient trompés ou auraient effectué une erreur matérielle à l'occasion d'une démarche administrative.
- Le droit à l'erreur est appliqué, sous réserve des exceptions prévues à l'article L123-1 alinéa 3 du code des relations entre le public et l'administration<sup>3</sup>.
- Lorsque le droit à l'erreur s'applique, les agents sont proactifs pour faire connaître aux usagers le droit à l'erreur et la manière de signaler et régulariser l'erreur commise. Un canal facile d'accès est mis en place pour permettre à l'utilisateur de se prévaloir du droit à l'erreur.
- Les services publics promeuvent la consultation du site [oups.gouv.fr](https://www.oups.gouv.fr) qui présente la liste des erreurs les plus fréquentes, par événement de vie, ainsi que les conseils pratiques à suivre pour éviter de se tromper. Ils enrichissent le site régulièrement.
- Afin de prévenir les erreurs, les services publics informent les usagers sur leur site internet et via les courriers sur les erreurs les plus fréquemment commises, développent des dispositifs de

<sup>1</sup> Sauf exceptions prévues par la loi pour un Etat au service d'une société de confiance (ESSOC)

<sup>2</sup> Articles L. 111-2 à L. 111-3 du Code des relations entre le public et l'administration

<sup>3</sup> Art. 2 de la loi pour un Etat au service d'une société de confiance (ESSOC)

détection proactive des erreurs (automatisés ou non), et simplifient les courriers, courriels et formulaires pour les rendre plus facilement compréhensibles des usagers.

- Les agents sont formés au droit à l'erreur et à l'esprit de la loi ESSOC.

## **CONDUITE DU CHANGEMENT**

- Les agents sont à l'aise avec l'expression de la bienveillance et de la confiance dans l'exercice combiné de l'autorité de l'Etat et des activités de contrôle.
- Les agents ont été formés à cet effet.

## **2. Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne**

- **L'utilisateur a le choix entre plusieurs modes de contact pour réaliser ses démarches.**
- **Le service a une stratégie sur l'optimisation des différents canaux s'agissant de l'expérience usager et de l'efficacité des services.**
- Au moins un des modes de contact proposés permet une mise en relation directe avec un agent, c'est-à-dire par téléphone ou messagerie instantanée (chat).
- Le service met à disposition des usagers les informations suivantes sur les sites internet et en accueil physique le cas échéant :
  - le(s) numéro(s) de téléphone et leurs finalités respectives
  - les/l'adresse(s) courriel(s) et leurs finalités respectives, selon la nature des données gérées
  - les horaires d'ouverture pour l'accueil physique et téléphonique, les heures d'affluence et les heures creuses
  - les modalités de prise de rendez-vous
  - l'adresse du portail unique « service-public.fr » et des sites de références sur les droits et démarches
  - les adresse(s) physique(s) si elles existent et les précisions utiles pour accéder aux locaux.
- Ces informations sont mises à jour suite à tout changement sur l'ensemble des canaux d'information, y compris sur l'annuaire de l'administration publique.

## **DÉMARCHES EN LIGNE ET SITE INTERNET**

- Les usagers sont informés systématiquement des possibilités offertes par les services en ligne. Toutefois, les services proposés ne sont pas exclusivement en ligne et les agents répondent à la demande de l'utilisateur si celui-ci ne peut ou ne veut pas utiliser un service en ligne.

- Les démarches les plus utilisées par les usagers (250 « démarches phares »)<sup>4</sup> peuvent être réalisées en ligne.
- Les rendez-vous peuvent être pris en ligne.
- Les sites internet sont accessibles 24h/24, hors périodes de maintenance, qui sont programmées et communiquées.
- Une attention particulière est portée à la lisibilité du site de façon à faciliter la recherche d'information par l'utilisateur<sup>5</sup>.

## **CANAL TÉLÉPHONIQUE ET MESSAGERIES INSTANTANÉES**

- Les services publics mettent en œuvre des actions pour améliorer le taux de décroché au téléphone.
- Les appels téléphoniques ne sont pas surtaxés.
- Dans le cas de l'utilisation d'un Serveur Vocal Interactif (SVI) ou d'un répondeur, les renseignements concernant les coordonnées du service, les horaires d'ouverture et les informations essentielles relatives aux démarches sont communiqués.
- Le SVI ne doit pas être un frein à la mise en relation avec un agent.
- Les parcours dans le SVI doivent suivre des règles de simplicité (nombre de choix limité, texte court, langage naturel, ...).
- En cas d'affluence pendant les heures d'ouverture, le service propose au moins deux des solutions suivantes :
  - donner une estimation du délai d'attente ou indiquer le rang dans la file d'attente
  - réorienter les usagers vers des heures plus creuses (via un répondeur ou un SVI)
  - mettre en place un dispositif permettant d'être rappelé (via le site internet, le SVI ou le répondeur)
- En dehors des horaires d'ouverture, le SVI ou le répondeur donne au minimum les informations suivantes :
  - les horaires d'ouverture
  - les autres moyens permettant de contacter l'administration (par exemple : site internet ou courriel)

<sup>4</sup> Programme Action Publique 2022

<sup>5</sup> Charte internet de l'Etat

<sup>6</sup> Art. 28 de la loi du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance

## ACCUEIL PHYSIQUE

- Les administrations proposent un accès physique à des horaires adaptés, y compris pour les usagers exerçant une activité professionnelle.
- Un dispositif de prise de rendez-vous leur est proposé.

## COURRIELS ET COURRIERS

- Le numéro de téléphone et éventuellement le lien vers une messagerie instantanée est précisé dans les courriers et courriels adressés aux usagers.

### 3. Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

- **L'administration apporte un accompagnement personnalisé, notamment aux usages numériques.**
  - Tout usager a la possibilité d'être accueilli en **accueil physique** pour un **accompagnement personnalisé** lorsque sa situation l'exige, dans le cadre d'un rendez-vous le cas échéant. Cet accueil peut notamment être organisé dans un site France Services (FS) ou une Maison de services au public (MSAP).
  - Les structures d'accueil physique internes et les sites France Services proposent plus particulièrement un **accompagnement à la réalisation des démarches en ligne**. Des équipements sont mis à disposition des usagers pour faciliter leurs démarches.
  - Les usagers bénéficient d'une assistance dans l'utilisation des services en ligne grâce à des outils d'aide en ligne, comme :
    - des FAQ
    - d'autres modalités : chat, tutoriels, forum d'entraide, etc.
  - Les agents au téléphone en particulier sont en capacité d'aider les usagers dans l'utilisation des services en ligne.
  - Les coordonnées des **médiateurs**, lorsqu'ils existent, sont indiquées sur les sites physiques et sites internet.
- **La relation de l'administration à l'utilisateur est adaptée aux personnes en difficulté** (illettrisme, illectronisme, difficultés d'expression, situation de précarité).
- **Plus spécifiquement, la relation de l'administration à l'utilisateur est adaptée aux personnes en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite.**
  - L'administration veille à l'accessibilité des services et à la mise en œuvre d'une organisation appropriée aux personnes en situation de handicap<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Loi n°2005-102 du 11 février 2005 / Guide de l'accueil des personnes en situation de handicap



- Les locaux recevant du public sont accessibles aux personnes en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite conformément aux obligations légales<sup>8</sup>, ce qui implique, notamment :
  - la possibilité de prendre des rendez-vous à distance afin de préparer la visite
  - la prise en charge prioritaire de ces usagers dès leur arrivée dans les locaux
  - la définition de dispositifs et de procédures d'accueil spécifiques adaptés aux besoins de ces usagers.
- Un service téléphonique adapté pour les personnes en situation de handicap est développé<sup>9</sup>.
- Un accès adapté aux sites internet est proposé aux personnes en situation de handicap<sup>10</sup>.
- **L'administration apporte une attention particulière aux demandes considérées comme urgentes ou prioritaires.**
  - Les situations d'urgence sont définies par l'administration (ex. risque de perte de revenu, risque portant sur la sécurité de l'utilisateur,..)
  - Chaque service public met en place des modalités adaptées pour le traitement des situations définies comme urgentes ou prioritaires.

<sup>8</sup> Arrêté du 1er août 2006 relatif aux règles d'accessibilité dans les établissements recevant du public / Article 12 de l'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014

<sup>9</sup> Art. 105 de la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique

<sup>10</sup> Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) / Guide « Contribuer accessible »

## + Efficaces

### 4. Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande

- **Les informations nécessaires sont transmises à l'utilisateur pour qu'il sache où et à qui s'adresser.**
  - L'administration communique à l'utilisateur les informations qui lui sont nécessaires pour préparer ses démarches (documents nécessaires à la constitution d'un dossier, mode de saisine) ainsi que les voies de recours.
  - Ces informations sont disponibles en particulier sur le site internet et en mobilité (par exemple à l'aide d'une version mobile du site internet et/ou une application mobile), sans authentification<sup>11</sup>.
  - L'utilisateur est informé du nom du service compétent et de sa localisation. Une signalétique interne aisément repérable guide les usagers et identifie les bureaux recevant du public.
  - L'administration veille à la justesse et la cohérence de toutes les sources d'information sur internet (sites internet de l'administration, annuaire de l'administration sur « service-public.fr », etc.) et en accueil physique.
  - Au sein d'une administration, les demandes et les documents fournis par l'utilisateur sont envoyés au service compétent en informant l'utilisateur.
- **Dans le cas d'une réorientation vers une autre administration, l'utilisateur est informé de l'administration à contacter et des démarches à effectuer, et la demande est transmise à l'administration compétente<sup>12</sup>.**
  - La proactivité des agents est développée afin de conseiller les usagers (par exemple sur l'administration à contacter) et d'anticiper des démarches à réaliser dans l'intérêt de l'utilisateur et compte tenu de sa situation particulière.
  - Tous les agents en relation avec le public ont accès à l'annuaire de l'administration et à « service-public.fr », pour aider les usagers à s'orienter vers la bonne administration.
- **Les administrations s'organisent pour éviter de redemander à l'utilisateur des informations déjà fournies, en particulier dans le cas d'une réorientation.**
  - Les seules données ou pièces justificatives demandées sont celles qui sont indispensables à l'instruction de la démarche et qui sont prévues par les textes.
  - A chaque fois que cela est possible, les données de l'utilisateur ne sont pas redemandées mais obtenues via échange entre administrations. Les données ne sont redemandées que lorsque tous les moyens de l'obtenir en interne (au sein de son administration ou entre administrations) ont été épuisés.

<sup>11</sup> Articles D 113-1 à D. 113-3 du Code des relations entre le public et l'administration

<sup>12</sup> Articles L. 114-2 à L.114-4 du Code des relations entre le public et l'administration

- La législation concernant la protection des données personnelles est respectée, notamment concernant les démarches en ligne<sup>13</sup>.
- Le « Dites-le nous une fois » est un objectif à atteindre à terme pour les administrations<sup>14</sup><sup>15</sup>. Pour cela, les administrations travaillent à la transmission automatique de certaines données directement à d'autres administrations, afin de simplifier le parcours usager.
- Lorsqu'une identification est requise, il est notamment proposé à l'utilisateur de s'authentifier via FranceConnect - dispositif d'identification reconnu par les principaux services publics numériques.

## 5. Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier

- **Les usagers reçoivent un accusé de réception à leurs demandes écrites** (sauf exceptions prévues par la loi)<sup>16</sup>.
  - Dans le cadre de ses démarches en ligne, l'utilisateur a accès, après transmission de sa demande, à un récapitulatif reprenant les informations communiquées à l'administration.
  - Un accusé de réception est envoyé :
    - dans un délai maximum d'une semaine lorsque les demandes sont envoyées par voie électronique
    - dans un délai maximum de deux semaines lorsque les demandes sont adressées par courrier
  - Quel que soit le canal de demande, le service apporte aux usagers :
    - soit **une réponse sur le fond**
    - soit une **réponse indiquant les délais prévisionnels de traitement**.
  - Ceux-ci sont fixés par l'administration, précisés à l'utilisateur ultérieurement si nécessaire, et peuvent correspondre à :
    - un délai personnalisé pour l'utilisateur
    - un délai indicatif, respecté dans la très grande majorité des cas

<sup>13</sup> Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD)

<sup>14</sup> Décrets 2019-31 et 2019-33 du 18 janvier 2019 relatifs au « Dites-le nous une fois »

<sup>15</sup> Art. 1 « La stratégie nationale d'orientation de l'action publique » de la loi du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance

<sup>16</sup> Articles L. 112-2 à L. 112-12 du Code des relations entre le public et l'administration

- **Dans les délais communiqués, l'administration transmet à l'utilisateur** par courrier, courriel ou par téléphone, une réponse aux demandes qu'il a adressées dans le cadre de ses démarches administratives ainsi qu'aux réclamations qu'il a formulées.
- **Des actions sont engagées au sein des administrations pour réduire les délais annoncés.**
- **Les services publics apportent de la visibilité aux usagers sur l'avancement de leur dossier ou le traitement de leur demande.** Il s'agit de rassurer l'utilisateur et de lui éviter de réitérer sa demande, ce qui limitera le nombre de sollicitations à destination des administrations.
- **L'utilisateur doit être informé du traitement de son dossier.**
  - L'utilisateur est informé de l'état de sa situation administrative, des étapes de traitement de son dossier, de l'avancement du traitement de sa demande ou de sa réclamation, et le cas échéant des éléments complémentaires qui seraient à fournir à l'administration pour faire avancer son dossier. Concernant l'information sur le contenu du dossier, les éléments communiqués à l'utilisateur peuvent être limités pour des raisons légales et/ou de sécurité.
  - L'utilisateur est informé via un espace personnel<sup>17</sup> ou par une information donnée de façon proactive par l'administration (notifications par sms, par courrier électronique, ou sur l'espace personnel).

## 6. Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

- **Les services publics mesurent leurs résultats de qualité de service et les affichent<sup>18</sup>.**
  - Les résultats sont visibles dans les lieux physiques de chaque site du réseau ou de l'administration.
  - Les résultats sont consultables et téléchargeables en open data sur le site [resultats-services-publics.gouv.fr](https://resultats-services-publics.gouv.fr).
- Les résultats affichés reflètent la qualité de service pour chaque site :
  - Telle qu'elle est rendue, via des **indicateurs de performance** définis par la tête de réseau
  - Telle qu'elle est perçue par les usagers, via des **indicateurs de satisfaction** permettant de mesurer la qualité de services perçue par l'utilisateur ; elle est mesurée à chaud et/ou à froid – et dans ce cas au moins une fois par an

<sup>17</sup> Art. 1 « La stratégie nationale d'orientation de l'action publique » de la loi du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance

<sup>18</sup> Art. 68 de la loi du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance

- Les indicateurs contribuent à **évaluer entre autres les engagements du référentiel Marianne**, notamment :
  - La qualité de l'accueil
  - Le respect du droit à l'erreur
  - La bienveillance des agents envers les usagers
  - La facilité pour les usagers à joindre les services publics pour réaliser leurs démarches
  - La bonne orientation de l'administration vers le service compétent
  - Le respect des délais annoncés
  - Etc.

## + Simples

### 7. Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches

#### **PRISE EN COMPTE DES AVIS**

- **Les services publics sont organisés pour recueillir les avis des usagers.**
  - L'utilisateur est informé des moyens mis à sa disposition pour communiquer ses suggestions et ses remarques. Il peut notamment accéder à partir des sites internet de l'administration :
    - Au site [voxusagers.gouv.fr](http://voxusagers.gouv.fr) où il peut partager son expérience, et recevoir une réponse de l'administration
    - Au bouton « Je donne mon avis – Voxusagers » qui lui permet d'évaluer une démarche en ligne « à chaud »
  - Les usagers sont directement sollicités dans le cadre d'actions de co-construction :
    - Via des panels locaux ou nationaux d'usagers représentatifs consultés régulièrement
    - Via le test de nouveaux services (ateliers, parcours) avant mise en place, notamment les tests utilisateurs des démarches en ligne
  - Les retours des médiateurs de l'administration sont également pris en compte.
- **Les avis des usagers sont analysés** pour définir des plans d'action, dans le cadre d'une démarche **d'amélioration continue**.
- **Une communication** est réalisée sur **l'impact du retour usager** (« vous nous l'avez demandé, on l'a fait »)

#### **SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES**

- **Les documents administratifs, les réponses aux usagers et les interfaces des démarches en ligne sont rédigés dans un langage clair, précis, et adapté aux usagers.**
- Les administrations réinterrogent régulièrement la pertinence des démarches entreprises par les usagers, afin de :
  - Limiter le nombre d'itérations entre l'administration et les usagers
  - Limiter les informations et le nombre de documents demandés aux usagers.
- Les difficultés spécifiques rencontrées par les usagers en termes de compréhension des documents administratifs (courriers, formulaires, courriels, etc.), et signalées notamment dans une rubrique dédiée du site Voxusagers, donnent lieu à la mise en place de mesures de simplification.

## 8. Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu

**Les agents sont formés et outillés pour répondre au mieux aux demandes des usagers.**

- Les agents sont formés sur :
  - la capacité à s'adapter aux usagers en situation de handicap ou en difficulté
  - la posture de relation à l'utilisateur (courtoisie, écoute, bienveillance, etc...)
  - la connaissance des autres administrations proches de leur cœur de métier pour faciliter l'orientation ou la ré-orientation des usagers
  - l'accompagnement aux démarches administratives relatives aux événements de vie (en s'appuyant par exemple sur service-public.fr)
  - l'accompagnement au numérique sur les démarches qui relèvent du service concerné
  - la réglementation et les processus métiers
  - les principes de bienveillance de la loi du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance.
- Les agents sont outillés pour répondre, traiter et orienter (kits d'accompagnement, outils de suivi des interactions ou de gestion de la relation client, script de réponses téléphoniques...).
- Les administrations valorisent et accordent une attention particulière aux métiers de l'accueil.
- **Des démarches d'amélioration continue sont mises en place.**
  - Les administrations désignent un **correspondant Marianne au plan national**, chargé de piloter le déploiement de Marianne et la démarche d'amélioration continue de la qualité de service au sein de son administration.  
Ce correspondant anime un réseau de **référénts Marianne** présents au niveau « local » (la maille locale la plus pertinente étant à définir au sein de chaque réseau d'administration).  
Le référent assure le relais du correspondant au niveau de son entité pour diffuser l'information et les outils liés à la démarche Marianne, coordonner et animer le déploiement et faire vivre la démarche d'amélioration continue sur la base des résultats aux évaluations du respect des engagements Marianne.
  - Chaque service réalise chaque année au moins **une auto-évaluation de la qualité de services**, qui fait l'objet d'un bilan permettant de :
    - Vérifier le respect des exigences décrites dans le présent référentiel
    - Identifier des axes d'améliorations et des réussites à valoriser
    - Définir un plan d'action et s'assurer de la mise en œuvre de ce plan
  - L'organisation interne permet aux collaborateurs de faire part des dysfonctionnements et de participer à la définition des pistes d'amélioration de la qualité de service.

## 9. Nous sommes éco-responsables

**Le service offert à l'utilisateur par tous les services publics se doit aujourd'hui d'intégrer les enjeux de la transition écologique et solidaire.**

En étant responsables dans leur fonctionnement courant et dans la réalisation même de leurs missions, les services publics incitent la société civile (citoyens, usagers, agents, entreprises, associations) à agir en faveur de la transition écologique et solidaire.

**Les services publics de l'Etat mettent en oeuvre plusieurs mesures concrètes dans le cadre de la démarche Services publics écoresponsables<sup>19</sup>.** Ils invitent tous les agents à se mobiliser pour appuyer la dynamique et identifier d'autres actions à conduire à l'échelle locale.

**Les collectivités, leur groupement et les hôpitaux peuvent se joindre de manière volontaire à la démarche.**

- **Les services publics s'engagent en faveur de la mobilité durable.** L'utilisation du vélo et du véhicule électrique, ainsi que le covoiturage des agents comme des usagers sont encouragés et facilités.
  - Des places de stationnement pour vélos sont à disposition des agents de façon sécurisée dans tous les parkings, ainsi qu'à disposition du public dans tous les sites accueillant du public.
  - Les agents disposent d'outils facilitant le covoiturage personnel (trajets quotidiens domicile-travail) comme professionnel.
  - La mise en place de bornes de recharge pour véhicules électriques est favorisée sur site. Au moins 50% des acquisitions de véhicules de service et de fonction sont électriques ou hybrides rechargeables.

Les déplacements professionnels sont réduits, notamment par l'utilisation de la visio-conférence. Les déplacements en train sont privilégiés par rapport à l'avion. Des projets de lutte contre l'émission de gaz à effet de serre sont financés à hauteur de ce que représentent les émissions de CO2 générées par les déplacements aériens des agents.

- **Les services publics s'engagent en faveur d'achats plus responsables**
  - Aucun plastique à usage unique n'est acheté, ni pour des utilisations sur les lieux de travail, ni pour les événements.
  - Du papier bureautique recyclé est utilisé systématiquement, dès lors qu'il est disponible, ou à défaut du papier intégralement issu de forêts gérées durablement.
  - Les appels d'offres pour renouveler les marchés prennent en compte le risque de déforestation (à partir de 2021), notamment concernant les produits mentionnés dans la stratégie de lutte contre la déforestation importée.

<sup>19</sup> Circulaire du Premier Ministre n° 6145/SG du 25 février 2020 relative aux engagements de l'Etat pour des services publics écoresponsables



- **Les services publics s’engagent pour une alimentation plus respectueuse de l’environnement**
  - Dans les services de restauration collective et dans les prestations de frais de bouche, lors du renouvellement des marchés, l’approvisionnement en produits de qualité et durables représente au moins 50% dont au moins 20% de produits issus de l’agriculture biologique. La part de ces produits dans les repas servis dans les restaurants collectifs est affichée et suivie au moins une fois par an. La qualité et la diversité des apports protéiniques est favorisée.
  
- **Les services publics s’engagent pour la réduction de la consommation d’énergie dans les bâtiments publics**
  - La consommation des fluides est suivie afin d’optimiser la facture énergétique. Les travaux simples permettant de réduire rapidement la consommation d’énergie sont encouragés.
  - L’achat de nouvelles chaudières au fioul ou la réalisation de travaux lourds de réparation sur ces chaudières sont interdits . Les chaudières au fioul sont supprimées intégralement du parc immobilier d’ici 2029<sup>20</sup>.
  - Les agents sont sensibilisés et impliqués pour développer des comportements économes et responsables, permettant une réduction de la consommation énergétique.
  
- **Les services publics s’engagent pour la réduction des produits phytopharmaceutiques**
  - Les services n’utilisent plus de produits phytopharmaceutiques pour l’entretien des espaces verts, forêts, voiries et promenades, que ces lieux soient ouverts ou non au public.
  
- **Les services publics s’engagent pour l’économie circulaire et le numérique responsable**
  - Les services s’échangent des biens et donnent aux associations les biens et matériels dont ils n’ont plus l’usage. Ils s’engagent à systématiquement proposer aux associations et acteurs de l’économie sociale et solidaire sur la plateforme dédiée [www.dons.encheres-domaine.gouv.fr](http://www.dons.encheres-domaine.gouv.fr)
  - Les services développent une démarche de réduction de l’empreinte carbone du numérique public, avec notamment la sensibilisation des agents aux éco-gestes numériques et l’achat de matériel ou de consommables reconditionnés.

<sup>20</sup> Hors ministères de l’Intérieur et des Armées qui disposeront d’un délai supplémentaire compte tenu de la spécificité de leur parc immobilier, et hors installation de secours à usage opérationnel.

**Contact :**  
[experienceusagers.ditp@modernisation.gouv.fr](mailto:experienceusagers.ditp@modernisation.gouv.fr)