

Le 19 Novembre 2020

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Publication de la charte de continuité des services publics en période de confinement : « *Les services publics s'engagent* »

Le président de la République l'a dit lors de sa dernière allocution aux Français, « *les guichets des services publics resteront ouverts* ». Ainsi, contrairement au premier confinement, **le service public ne s'arrête pas, en particulier en direction de nos concitoyens les plus vulnérables et isolés, qui en ont plus que jamais besoin. Notre service public a capitalisé sur les enseignements du début de la crise sanitaire, et 97% des guichets de service public sont désormais ouverts.**

Pour faire face à la dégradation de la crise sanitaire, **le gouvernement n'a pas seulement bâti un plan de continuité de service public, mais un plan pour servir plus, et mieux l'ensemble des Français dans leurs démarches essentielles pendant le confinement.**

Ce plan se traduit dans une **charte d'engagements « Vos services publics s'engagent » qui concerne toutes les administrations et opérateurs de service public, publiée ce jeudi**, et qui s'inspirent de leurs bonnes pratiques pour les généraliser. Pour la bâtir, Amélie de Montchalin, Ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a réuni tous les représentants des grands réseaux de service public, de manière inédite.

**Cette charte se compose de quatre engagements clés :**

- La **protection des usagers et agents du service public** par un protocole sanitaire renforcé ;
- L'engagement que **l'ensemble des services publics restent ouverts**, avec adaptation de leurs dispositifs d'accueil (rendez-vous, accompagnement par téléphone), et des guichets accessibles pour les situations d'urgence des publics isolés et vulnérables.
- **Les délais** de traitement des procédures seront respectés pour que le confinement ne fasse pas peser de retards sur les démarches des Français.
- Une **attention toute particulière est portée aux plus vulnérables**. En ce sens, Amélie de Montchalin invite toutes les administrations à maintenir le lien avec leurs usagers et de systématiser cette approche proactive auprès des publics les plus fragiles, par des appels téléphoniques réguliers aux plus isolés et vulnérables.

Cette continuité des services publics sur l'ensemble du territoire ne peut se faire sans l'engagement des agents publics, qui par leur implication et leur sens de l'innovation, maintiennent chaque jour la continuité de service, essentielle à tous les Français.



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# PENDANT LA CRISE SANITAIRE LES SERVICES PUBLICS S'ENGAGENT

## PROTECTION DE TOUS

Nous protégeons nos usagers et nos agents en appliquant de manière rigoureuse les règles sanitaires.

## MAINTIEN DES SERVICES

L'ensemble de nos services aux usagers est maintenu. Nous adaptons les modalités d'accès (téléphone, mail, rendez-vous) pour répondre aux besoins en toute sécurité.

## RESPECT DES DÉLAIS

Nous mettons tout en œuvre pour respecter nos engagements sur les délais de traitement.

## ATTENTION AUX PLUS VULNÉRABLES

Nous prêtons une attention particulière aux usagers les plus vulnérables en proposant un accompagnement personnalisé et adapté.

