



CRISE SANITAIRE

Les services publics s'engagent

Mis en ligne le vendredi 20 novembre 2020

La **CNMSS** s'inscrit dans le plan de continuité de service public fixé par le gouvernement. Ce plan se traduit par une charte "Vos services publics s'engagent" dont voici les engagements-clés.



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 le jeudi 19 novembre, et qui s'inspirent de leurs bonnes pratiques pour les généraliser.

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 usagers ;

Une attention toute particulière est portée aux plus vulnérables. En ce sens, le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques 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.