



SERVICES
PUBLICS+ 

*Améliorer la qualité des services
publics au plus près des usagers*

*Livret à destination des responsables
des services publics de proximité*

MAI
2021

Direction interministérielle
de la transformation publique

PROGRAMME SERVICES PUBLICS +



OBJECTIFS

- Informer les agents sur le programme Services Publics + et sur ses 9 engagements
- Afficher les engagements dans la zone d'accueil du site, afin qu'ils soient visibles des usagers

SERVICES PUBLICS+

NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS

CONNECTEZ-VOUS A SERVICE-PUBLIC.FR



+ PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueilli 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

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

+ SIMPLES

- 1 Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 2 Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu
- 3 Nous sommes éco-responsables

ROLE DU MANAGER

- S'assurer de la **bonne compréhension des enjeux du programme Services Publics +** auprès des agents : une démarche d'amélioration continue qui associe les agents, les usagers et les élus de proximité
- **Partager les engagements Services Publics +** auprès des agents : des engagements communs à l'ensemble des administrations
- **Promouvoir la démarche de transformation interne**, attendue dans les services publics : agir au plus près des usagers, mettre en œuvre des actions d'amélioration au niveau local pour renforcer la confiance des citoyens dans leurs administrations...



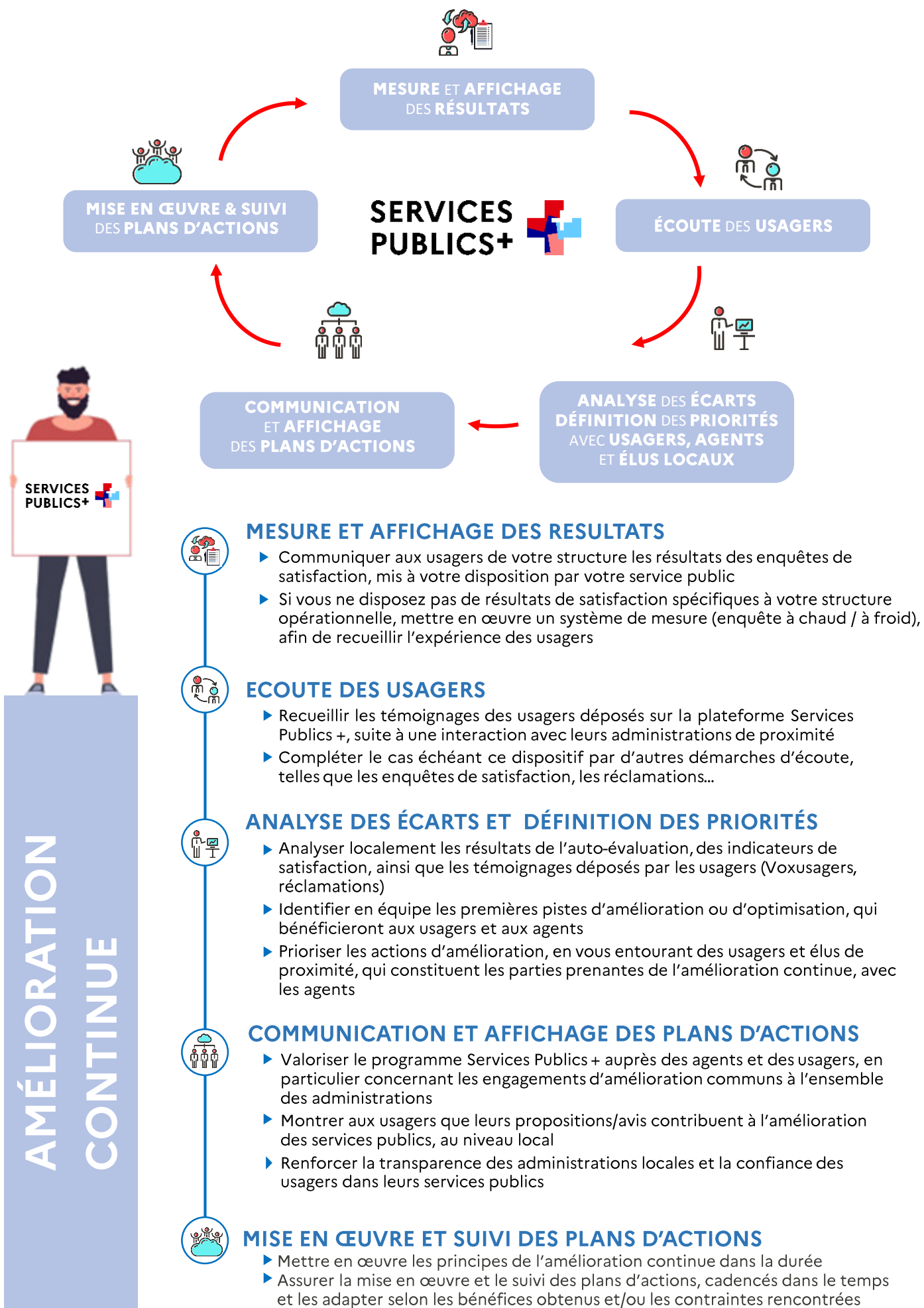
MISE EN PRATIQUE

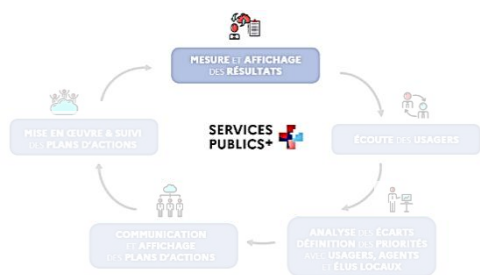
- Présenter les objectifs et enjeux du programme Services Publics + à votre équipe
- Donner du sens à la **complémentarité** entre le programme Services Publics + et les orientations « cœur de métier » de votre administration
- Utiliser les outils d'appropriation mis à votre disposition sur la plateforme Services Publics + : engagements détaillés, dispositifs de formation en e-learning sur la plateforme Mentor ou encore supports de présentation du programme Services Publics +, préparés par votre administration



- Accès aux 9 engagements : [ici](#)
- Des ressources selon vos besoins : [ici](#)
- Modules de formation 100% Services Publics + : [ici](#)

L'amélioration continue au plus près des usagers : 5 étapes incontournables





MESURE ET AFFICHAGE DES RÉSULTATS



✓ Excellence opérationnelle

✓ Responsabilisation

✓ Transformation

OBJECTIFS

- Communiquer aux usagers de votre structure les résultats des enquêtes de satisfaction à votre disposition
- Si vous ne disposez pas de résultats de satisfaction spécifiques à votre structure opérationnelle, mettez en œuvre un système de mesure, afin de connaître la perception des usagers, en relation avec votre service public

ROLE DU MANAGER DE SITE

1. Partager en équipe l'analyse régulière des résultats de performance et de satisfaction au niveau le plus proche des usagers
2. Définir les modalités de communication pour les usagers : affichage dynamique, réseaux sociaux de proximité...
3. Si besoin de mettre en place un système de mesure de la satisfaction des usagers, utiliser la méthodologie d'enquête mise à votre disposition sur la plateforme Services Publics + (cf. ressources, écouter les usagers)



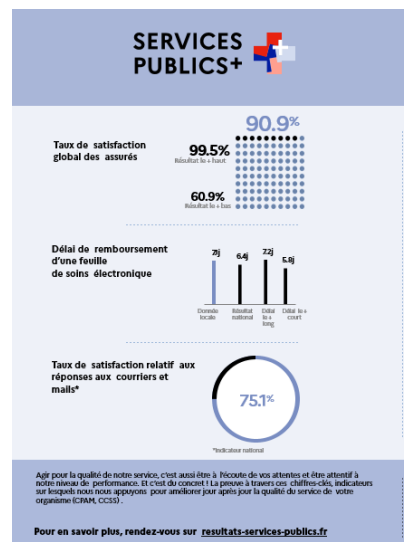
ORGANISER LA MESURE ET L'AFFICHAGE DES RÉSULTATS

- Communiquer régulièrement aux usagers les résultats de satisfaction de votre structure
- Ces données sont transmises par votre administration suite à la réalisation d'enquêtes déclinées jusqu'à votre structure de proximité
- Sélectionner les résultats de votre site sur lesquels vous souhaitez communiquer auprès des usagers, à partir du site **resultats-services-publics.fr**
- Publier les résultats **sur les réseaux sociaux de proximité**
- Ces informations peuvent également résulter des enquêtes à chaud mises en place au sein de votre site/agence



Exemple d'affiche accessible sur le site :

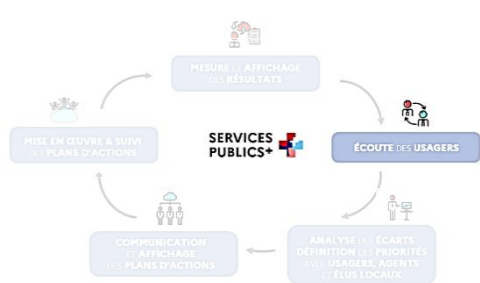
Vous pouvez choisir les indicateurs sur lesquels vous communiquez auprès des usagers



- Accès aux indicateurs sur la plateforme Services Publics +: [ici](#)
- Accès à la fiche méthodologique pour la réalisation d'une enquête à chaud / à froid : [ici](#)

Agir pour la qualité de notre service, c'est aussi être à l'écoute de vos attentes et être attentif à notre niveau de performance. Et c'est du concret ! La preuve à travers ces chiffres-clés, indicateurs sur lesquels nous nous appuyons pour améliorer jour après jour la qualité du service de votre organisme (SIPAK, CCSI).

Pour en savoir plus, rendez-vous sur resultats-services-publics.fr



ÉCOUTE DES USAGERS

✓ Excellence opérationnelle

✓ Responsabilisation

✓ Transformation



OBJECTIFS

- Recueillir les témoignages des usagers, déposés sur la plateforme Services Publics +, suite à une interaction avec leurs administrations de proximité
- Compléter le cas échéant ce dispositif par d'autres démarches d'écoute, telles que les enquêtes de satisfaction, les réclamations...

ROLE DU MANAGER DE SITE



1. Être moteur de la démarche d'écoute des usagers auprès des équipes opérationnelles, dans un objectif d'amélioration continue de la qualité et de la relation de service, de l'expérience des usagers
2. Assurer la prise en compte régulière des témoignages déposés sur la plateforme Services Publics +
3. Veiller à ce que les témoignages fassent l'objet d'une réponse rapide, claire et utile



ORGANISER L'ÉCOUTE DES USAGERS

Consulter les témoignages déposés sur la plateforme Services Publics +, identifier les motifs de satisfaction, d'insatisfaction des usagers et détecter les signaux faibles

- Définir une organisation avec vos équipes pour **consulter fréquemment les témoignages** déposés sur le dispositif de recueil des témoignages (plateformes Services Publics +)
- **Selon les organisations retenues**, apporter une réponse aux témoignages déposés par les usagers.

 **RÉPONSE DU SERVICE**  rugby 71 a trouvé cette réponse utile

Bonjour rugby 71,

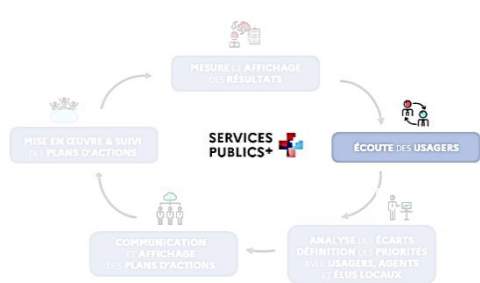
Nous vous remercions pour votre retour d'expérience et pour avoir porté votre satisfaction à notre connaissance. Nous travaillons quotidiennement à l'amélioration de la qualité de service et de la satisfaction de nos assurés.

Nous sommes sensibles à votre témoignage qui montre que nous devons simplifier et faciliter la transmission des justificatifs demandés au cours de l'analyse des demandes. Nos services en ligne font l'objet d'améliorations au fur et à mesure des observations remontées par les assurés. A ce jour, la dernière version de la demande de retraite en ligne inter-régimes permet de transmettre un fichier de 2MO au lieu de 1 MO initialement.

Toutes vos démarches continuent d'être réalisables en ligne depuis votre espace personnel (consulter et télécharger un relevé de paiement, consulter le montant à déclarer à l'administration fiscale, déclarer un changement d'adresse ou de coordonnées bancaires, poser une question...)

Retrouvez également tous les conseils pour vivre pleinement votre retraite en consultant le site Pourbienvieillir.fr.

- **Inciter les usagers à témoigner** sur le dispositif de recueil des témoignages : remise de cartes de visite pour valoriser le dispositif, information dans la signature de l'agent/du conseiller, bannière sur le réseau social de proximité...



ÉCOUTE DES USAGERS

- **Etudier les témoignages déposés localement** et en identifier la **nature** : expression de satisfaction ou d'insatisfaction, récurrence des remarques sur une thématique donnée...



BRIGADE DE GENDARMERIE

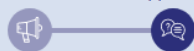
Dépôt de plainte en gendarmerie

Je me suis rendu à la gendarmerie de Roquemaure et j'ai été accueilli par un gendarme qui a pris le temps de m'écouter et qui a su me mettre à l'aise face à une situatio...

😊 JSP le 12/01/2021



Réponse apportée



SERVICE-PUBLIC.FR

Déclaration de modification d'une association : problèmes avec service...

Je me suis rendu sur le site www.service-public.fr/associations pour mettre à jour la liste des élus d'une association. Voici les principaux problèmes rencontrés...

☹ Rinpecou le 21/04/2021



Expérience publiée



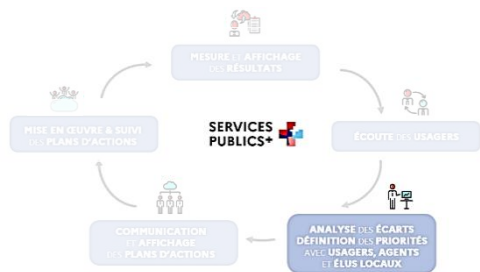
- **Analyser les histoires** à l'aide des tableaux de bord présents sur l'outil

VALEUR AJOUTÉE DE LA PLATEFORME DE RECUEIL DE TÉMOIGNAGES

- Mettre en avant les expériences rencontrées par les usagers avec leurs services publics de proximité :
 - Valoriser les témoignages favorables des usagers (communication externe)
 - Identifier les thématiques sur lesquelles le site doit mener des actions d'amélioration et partager les témoignages avec les agents (communication interne, partage du sens de l'action à conduire)
- Valoriser les démarches et efforts fournis par une équipe opérationnelle pour remédier aux expériences négatives :
 - La Caf du Gard a amélioré la notification des familles concernant un de ses dispositifs, l'allocation vacances familles, après avoir identifié un manque d'informations remonté par ses usagers dans la plateforme
 - L'ANTS a apporté des corrections sur son site internet, après avoir reçu des témoignages d'usagers sur une procédure qui posait problème (permis de conduire moto)



Des supports de présentation sur Voxusagers sont disponibles sur la plateforme Services Publics + : [ici](#)



ANALYSE DES ÉCARTS DÉFINITION DES PRIORITÉS AVEC USAGERS, AGENTS ET ÉLUS LOCAUX

- ✓ Excellence opérationnelle
- ✓ Responsabilisation
- ✓ Transformation



OBJECTIFS

- Analyser localement les résultats de l'auto-évaluation et des indicateurs de satisfaction, ainsi que les témoignages des usagers
- Identifier en équipe les premières pistes d'amélioration ou d'optimisation, qui bénéficieront aux usagers et aux agents
- Prioriser les actions d'amélioration, en s'entourant des usagers et élus de proximité, parties prenantes de l'amélioration continue, avec les agents

ROLE DU MANAGER DE SITE

- Mobiliser les équipes pour la réalisation de l'auto-évaluation prévue dans le programme Services Publics + une fois par an
- Organiser un comité local d'amélioration continue avec les usagers et les élus de proximité
- Identifier les actions prioritaires à la main de votre équipe/structure, dans un objectif d'amélioration rapide de l'expérience des usagers



ORGANISER L'ANALYSE DES ECARTS ET LA DÉFINITION DES PRIORITÉS AVEC LES USAGERS ET LES ÉLUS LOCAUX

▪ Réunir plusieurs agents de l'équipe afin de **réaliser l'auto-évaluation de votre structure**. Cette démarche est avant tout l'occasion d'une réflexion collective sur l'organisation mise en place dans votre site, pour offrir la meilleure expérience possible à l'utilisateur (fréquence : a minima, une fois par an). Cliquer [ici](#) pour **accéder à l'auto-évaluation proposée par la DITP**.

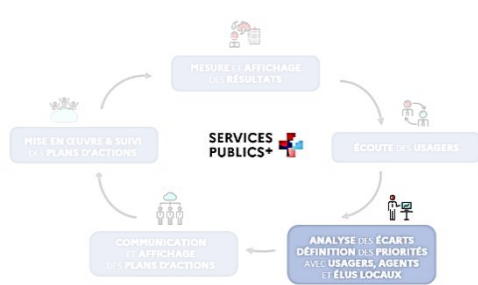
▪ **Analyser les résultats de l'auto-évaluation**, afin d'identifier les points forts et pistes de progrès de votre structure, au regard des attendus des engagements inscrits dans le programme Services Publics + :

- un résultat global (moyenne des 9 engagements),
- un résultat par engagement,
- des résultats par canaux de contact mobilisés.

Résultats auto-évaluation	
Typologie : Ministère Intitulé : Direction Interministérielle de la Transformation Publique Code postal : 75011 Code structure Services Publics + : Xdrq90LES Type de structure : Direction centrale en contact avec des usagers Adresse mail : experienceusagers@demission.gouv.fr	
Votre résultat global au regard des 9 engagements Services Publics + :	56,6%
Vision par engagement	
	Résultats
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	44,4%
Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne	60,8%
Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	53,0%
Nous nous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande	33,3%



Vision par canaux		Résultats
Accueil physique		52,9%
Téléphone		70,0%
Courrier		43,0%
Courriel		59,3%
Espace personnel usager - Formulaire en ligne		58,5%
Visio - Vidéo		100,0%
Réseaux sociaux		60,0%



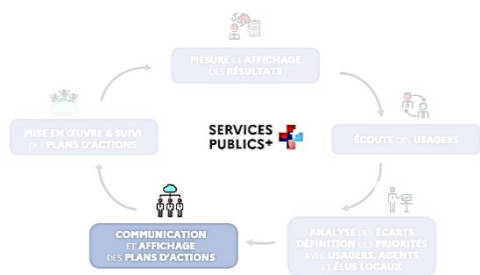
ANALYSE DES ÉCARTS DÉFINITION DES PRIORITÉS AVEC USAGERS, AGENTS ET ÉLUS LOCAUX

- Analyser les autres résultats d'expression des usagers, éventuellement à votre disposition : enquêtes de satisfaction, réclamations...
- Capitaliser sur les résultats en équipe, identifier les écarts par rapport aux attendus et **déterminer des pistes d'amélioration à mettre en œuvre au sein de votre site de proximité**
- Tester ces pistes d'amélioration avec des **usagers et des élus de proximité**, à l'occasion d'un **comité local de l'amélioration continue et favoriser l'expression de propositions concrètes**
- **Prioriser les actions en tenant compte de l'avis des usagers** dans un objectif de co-construction des mesures d'amélioration **au niveau local**



FOCUS SUR LE COMITE LOCAL DE L'AMELIORATION CONTINUE

- Tenue du comité local de l'amélioration continue avec la **participation de 6 à 8 usagers** volontaires, identifiés par les agents du site
- Mobilisation des usagers en présentiel ou distanciel, afin de **discuter des axes d'amélioration prioritaires** à mettre en œuvre au sein de leur service public de proximité
- Association **d'élus de proximité (1 ou 2 personnes)** en leur qualité de relais territoriaux des administrés (types de profil : Maire, Adjoint au Maire, Député, etc.)
- Animation du comité local de l'amélioration continue par **un agent ou un responsable opérationnel, rompu à l'animation de groupe**
- Mobilisation d'un autre agent dans le rôle du **"secrétaire" pour retranscrire les échanges**
- **Partage des éléments issus du comité local avec les agents** du service public de proximité pour expliciter les décisions et priorités d'actions définis à l'issue de la session d'échanges.



COMMUNICATION ET AFFICHAGE DES PLANS D' ACTIONS

✓ Excellence opérationnelle

✓ Responsabilisation

✓ Transformation



OBJECTIFS

- Valoriser le programme Services Publics + et ses engagements d'amélioration auprès des agents et des usagers
- Montrer aux usagers que leurs propositions/avis contribuent à l'amélioration des services publics, au niveau local
- Renforcer la confiance des usagers dans leurs services publics

ROLE DU MANAGER DE SITE

1. Promouvoir la démarche d'amélioration continue de votre structure au quotidien, en interne auprès de votre équipe et auprès des usagers
2. Veiller à l'affichage des engagements Services Publics +, visibles des usagers au niveau local
3. Veiller à l'affichage des actions d'amélioration décidées localement sur propositions des usagers, des élus et agents



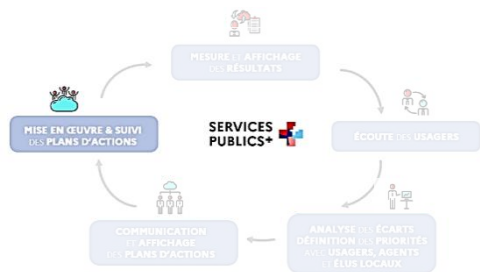
ORGANISER LA COMMUNICATION ET L'AFFICHAGE DES PLANS D' ACTIONS

- **Restituer les principales conclusions des comités locaux de l'amélioration continue aux agents** : décisions / priorisations sur les plans d'actions à mettre en œuvre localement
- **Afficher les plans d'actions décidés au niveau de votre site** : valoriser la méthode de co-construction avec les usagers, communiquer sur les objectifs visés, le calendrier des actions
Les plans d'action sont communiqués aux usagers du site par une affiche, via l'affichage dynamique, ou le réseau social de proximité si existant...
- **Rendre visibles dans votre site les engagements Services Publics +.** Vous pouvez trouver les différents formats d'affichage, en vous connectant [ici](#)



COMMUNICATION SUR LA MISE EN ŒUVRE DES PLANS D' ACTIONS LOCAUX

- Valoriser la démarche d'écoute et de consultation des usagers, afin de :
 - développer la transparence vis-à-vis des citoyens
 - renforcer leur confiance dans les services publics
 - permettre aux usagers intéressés de se porter « candidats » pour l'organisation de prochains comités d'écoute et d'amélioration continue
- Montrer l'utilité et l'efficacité de cette démarche de co-construction avec les usagers, en communiquant sur les actions d'amélioration décidées, leur mise en œuvre dans votre site, puis sur leurs résultats / bénéfices (résultats d'enquêtes de satisfaction, témoignages positifs suite aux changements apportés dans le site...)



MISE EN ŒUVRE & SUIVI DES PLANS D' ACTIONS



✓ Excellence opérationnelle

✓ Responsabilisation

✓ Transformation

OBJECTIFS

- Mettre en œuvre les principes de l'amélioration continue dans la durée
- Assurer la mise en œuvre et le suivi des plans d'actions, cadencés dans le temps et les adapter selon les bénéfices obtenus et/ou les contraintes rencontrées

ROLE DU MANAGER DE SITE

1. Prioriser les actions à mettre en œuvre en s'appuyant sur les dispositifs d'écoute des usagers et des agents (auto-évaluation, comité local de l'amélioration continue)
2. Animer dans la durée le pilotage des actions d'amélioration, grâce à des échanges en équipe sur leur mise en œuvre
3. Utiliser un outil de création et de suivi des actions
4. Evaluer les bénéfices des actions et les faire évoluer selon les besoins des usagers



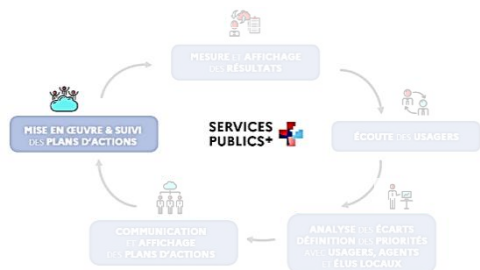
ORGANISER LA MISE EN ŒUVRE ET LE SUIVI DES PLANS D' ACTIONS

- **Mettre en œuvre le plan d'actions retenu à la suite du comité local de l'amélioration continue.** Ce comité a permis d'établir les priorités en fonction des attentes des usagers et des réalités opérationnelles de votre structure.
- Détailler les actions à conduire et centraliser le suivi dans la **fiche action**. Ce document constitue un **support de partage sur l'amélioration continue avec les équipes**. Il permet à chacun de le mettre à jour et d'avoir une **vision globale des actions mises en œuvre au sein de votre site, ou des points qui nécessitent une attention particulière...**

Un mode opératoire est inclus [ici](#), afin de vous aider dans l'utilisation de la fiche plan d'actions.



Enregistrer l'action		FICHE ACTION		SERVICES PUBLICS	
Thématique de l'engagement Services Publics -		Sélectionner la thématique de l'engagement			
Intitulé de l'engagement Services Publics -		Afficher l'intitulé de l'engagement			
Ajouter ou modifier un engagement					
Libellé de la fiche action					
Numéro fiche action					
Responsable de l'action		Ajouter un responsable			
Contributeurs		Ajouter un/des contributeur(s)			
Démarrage de l'action					
Fin prévue de l'action					
Problématique identifiée :					
Objectif :					
Descriptif de l'action :		<i>i</i> Exemple : Augmenter le taux de décroché de 70 à 75% sur les 6 prochains mois			
Indicateurs de suivi de l'action :		<i>i</i> Vos résultats d'auto-évaluation peuvent par exemple vous servir d'indicateurs de suivi			
Résultats attendus (objectifs opérationnels, taux de satisfaction, ...) :					



MISE EN ŒUVRE & SUIVI DES PLANS D' ACTIONS

- Déterminer les **modalités de suivi** du plan d'actions (acteurs, échéances de suivi...)
- **Partager l'avancement du plan d'actions** avec l'ensemble des parties prenantes (usagers et élus)
- Mettre en place une réunion mensuelle, dédiée au **pilotage des actions d'amélioration**, pour échanger régulièrement sur l'avancement des actions mises en place, leurs bénéfices, les difficultés éventuellement rencontrées...

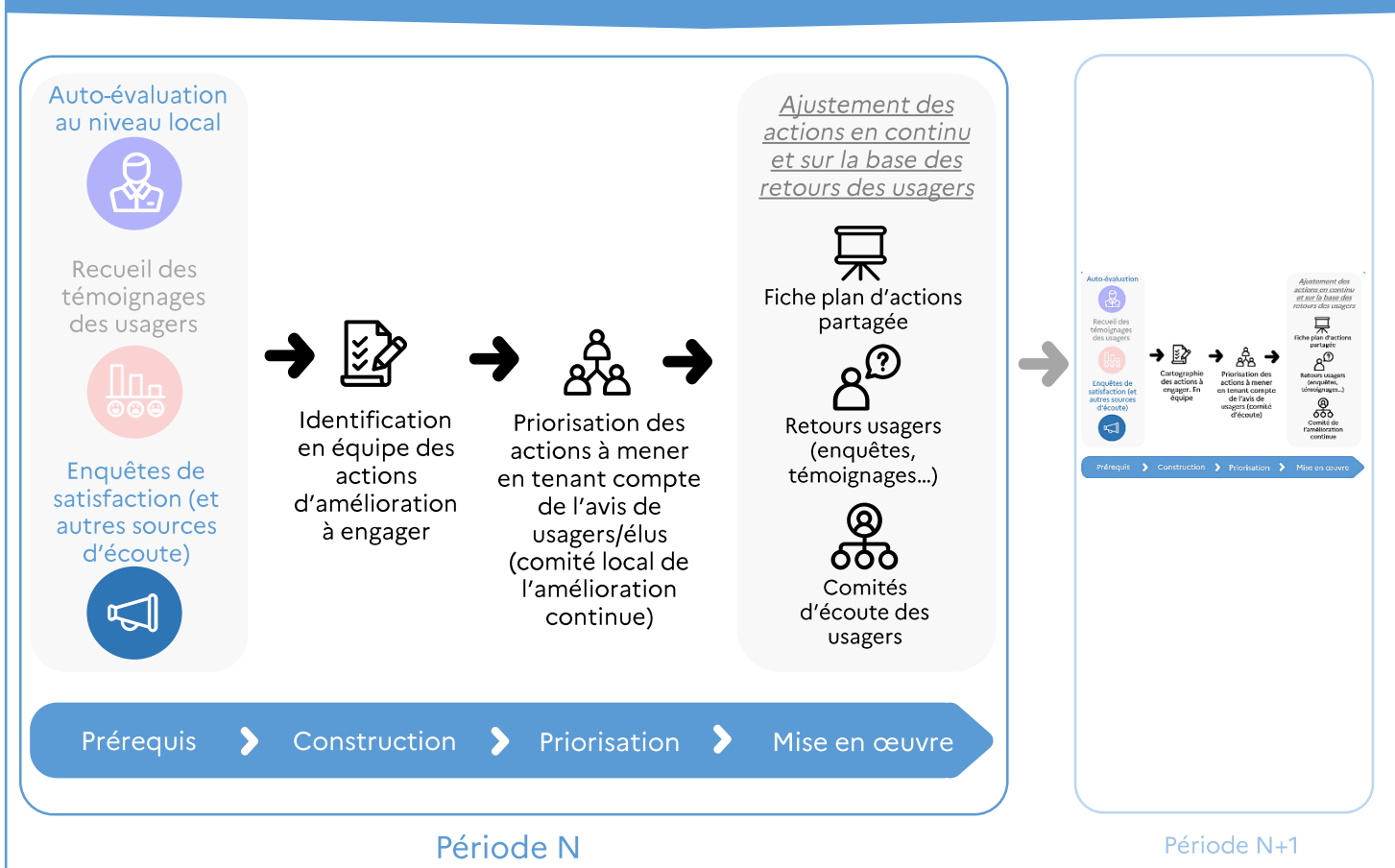


- Identifier un **réfèrent Services Publics +** volontaire, au sein de votre équipe. Ce rôle pourra mobiliser différents acteurs, à tour de rôle, afin de partager la responsabilité et la charge au sein de votre structure.

Le réfèrent Services Publics + constitue **un levier fort d'implication des collaborateurs** dans la démarche d'amélioration continue :

- Il vous appuie sur l'animation du plan d'actions avec l'équipe,
- Il vous donne de la visibilité sur l'avancement des actions prises en charge par les agents de votre équipe

ILLUSTRATION DE LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE AU NIVEAU LOCAL





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

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**Ce recueil a été réalisé
par les équipes de la DITP,**

www.modernisation.gouv.fr

experienceusagers.ditp@modernisation.gouv.fr