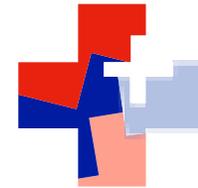


# TOUT SAVOIR SUR SP+

4 JUILLET 2022

# SERVICES PUBLICS+



# DITP : LA MISSION EXPÉRIENCE USAGERS

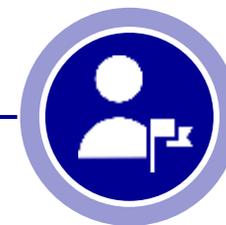
## QUELLES SONT NOS MISSIONS ?



PRENDRE EN CONSIDÉRATION  
LES ATTENTES DES USAGERS,  
AGENTS, ÉLUS



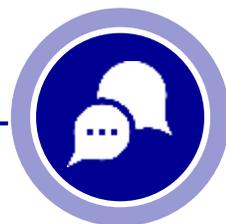
ÉVALUER ET AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE SERVICE  
DES SERVICES PUBLICS



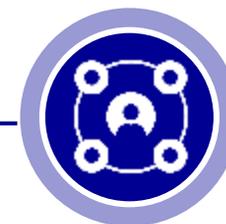
PILOTER  
LE PROGRAMME SP+  
ET LA PLATEFORME ASSOCIÉE



FAIRE DES USAGERS DES  
ACTEURS CLÉS DE  
L'AMÉLIORATION CONTINUE DES  
SP



PARTAGER DES BONNES  
PRATIQUES AVEC ET ENTRE  
RÉSEAUX DE SERVICES PUBLICS



ANIMER LA COMMUNAUTÉ  
DES RÉSEAUX DE SERVICE  
PUBLIC

# MISSION EXPERIENCE USAGERS

## QUI SOMMES-NOUS ?



Céline FOREST  
Cheffe de la mission



Gaétan Saint John de Crèvecœur  
PMO et chef de projets transverses

### DÉPLOIEMENT ET STRATÉGIE SP+



France  
de Langenhagen



Jordan  
Bel



Anne-Sophie  
Cazier



Ludivine  
Pichot

+ EN APPUI



Gaétan  
Saint John  
de Crèvecœur

### PLATEFORME SP+



Laurent  
Blanc



Jean Perrier



Marie Filliatre



Catherine Dragin



Shirani  
De Clerq



Mehdi  
Boyer

### PARCOURS ET ECOUTE USAGERS



Anne-Sophie Milgram



Morgane  
Rahali



Bastien  
Lamère



Rabiha  
Sadaoui



Sylvie  
Lacassagne

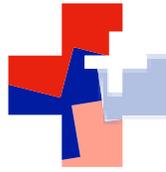
### ANIMATION COMMUNAUTÉS



Marcel  
Guenoun

# LE PROGRAMME SERVICES PUBLICS +

# SERVICES PUBLICS+



Le programme **d'amélioration continue** des administrations publiques  
centré sur **l'expérience usagers** pour des services publics toujours

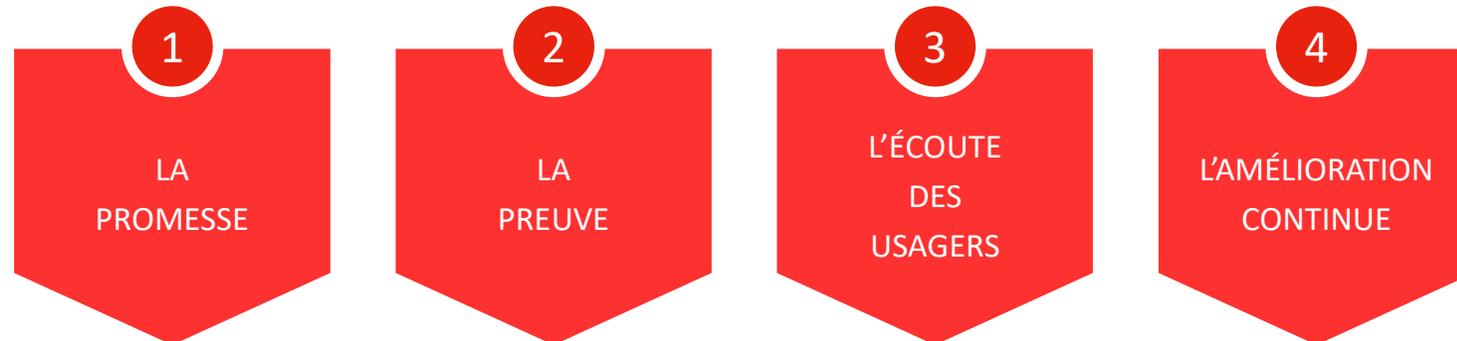
+ PROCHES

+ SIMPLES

+ EFFICACES

## LES 4 PILIERS DU PROGRAMME

---



# LES GRANDS PRINCIPES D' ACTIONS

## DU PROGRAMME DE TRANSFORMATION PUBLIQUE



### CONFIANCE

- Bienveillance vis-à-vis des usagers et reconnaissance du droit à l'erreur, selon les dispositions de la loi ESSOC



### TRANSPARENCE

- Mesure des résultats au sein de chaque point de contact, affichage dans les services publics de proximité et sur la plateforme Services Publics +



### RESPONSABILISATION DES AGENTS

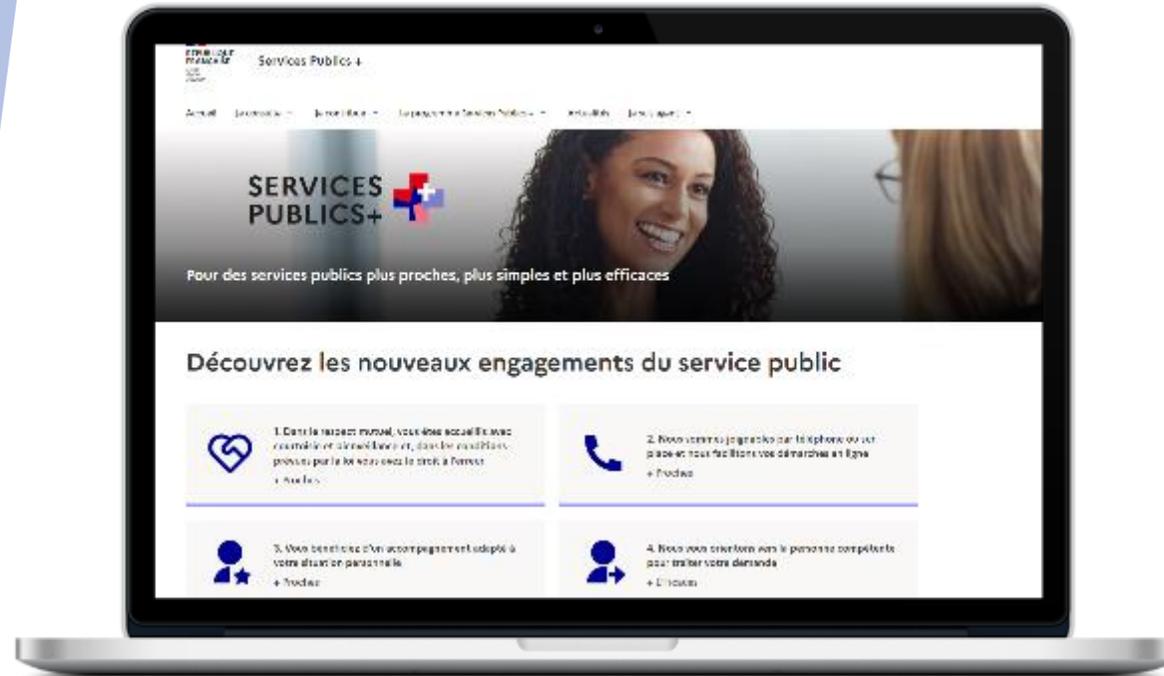
- Décisions placées au plus près du terrain en laissant des marges de manœuvre aux agents sur le terrain



### ASSOCIATION DES USAGERS

- Prise en considération de la voix des usagers afin qu'ils contribuent à l'amélioration des services publics

# UNE PLATEFORME NUMÉRIQUE AU CŒUR DU PROGRAMME SERVICES PUBLICS +



- ▶ La plateforme **Services Publics +** met également à la disposition des agents et managers publics une **boîte à outils** et des ressources documentaires pour les aider à suivre et piloter la **qualité de service de leur administration**.

## VOTRE PLATEFORME SERVICES PUBLICS +

*Elle permet notamment aux usagers de :*

- 1 Découvrir les 9 engagements communs des services publics
- 2 Consulter des résultats des services publics près de chez eux
- 3 Donner leur avis sur une expérience vécue avec les services publics
- 4 Signaler un document administratif complexe
- 5 Participer, en tant qu'usager testeur, à la simplification des communications administratives
- 6 Accéder aux conseils pour éviter les erreurs administratives les + fréquentes

# 9 ENGAGEMENTS DE SERVICE PUBLIC COMMUNS À L'ENSEMBLE DES ADMINISTRATIONS

1  
LA  
PROMESSE



**SERVICES PUBLICS+**

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

CONNECTEZ-VOUS À [SERVICE-PUBLIC.FR](http://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

**+ SIMPLÉS**

- 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**

- Ces engagements sont **affichés et déclinés** par tous les réseaux de service public selon leurs missions, leurs spécificités métiers et leurs enjeux particuliers.

# FOCUS / CONFIANCE ET BIENVEILLANCE

## GRAND PRINCIPE D'ACTION DE SERVICES PUBLICS +



La loi ESSOC, en instaurant le droit à l'erreur et le principe de bienveillance, contribue à **renforcer la confiance** dans les services publics.

L'enjeu : conseiller et accompagner les usagers au plus près de leurs besoins et en adaptant le service à la diversité de leurs situations.

**+ 300**

conseils disponibles  
sur la plateforme *Services Publics +*

**210 000**

agents formés à la bienveillance  
et au droit à l'erreur

**+ 450 000**

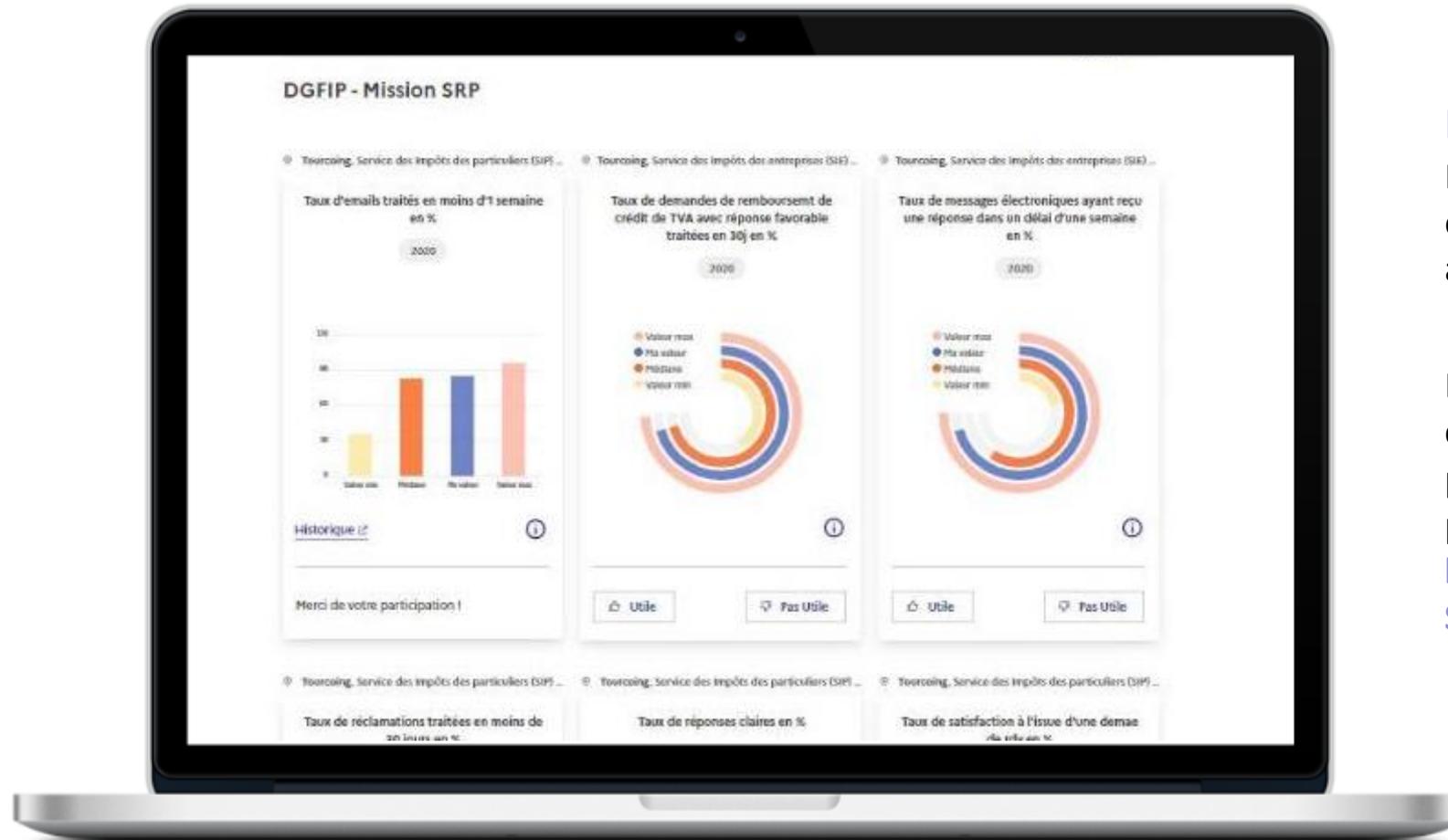
droits à l'erreur accordés  
depuis 2018

# TRANSPARENCE DES SERVICES PUBLICS

## AFFICHAGE À CHAQUE POINT DE CONTACT AVEC LES USAGERS

2

LA  
PREUVE



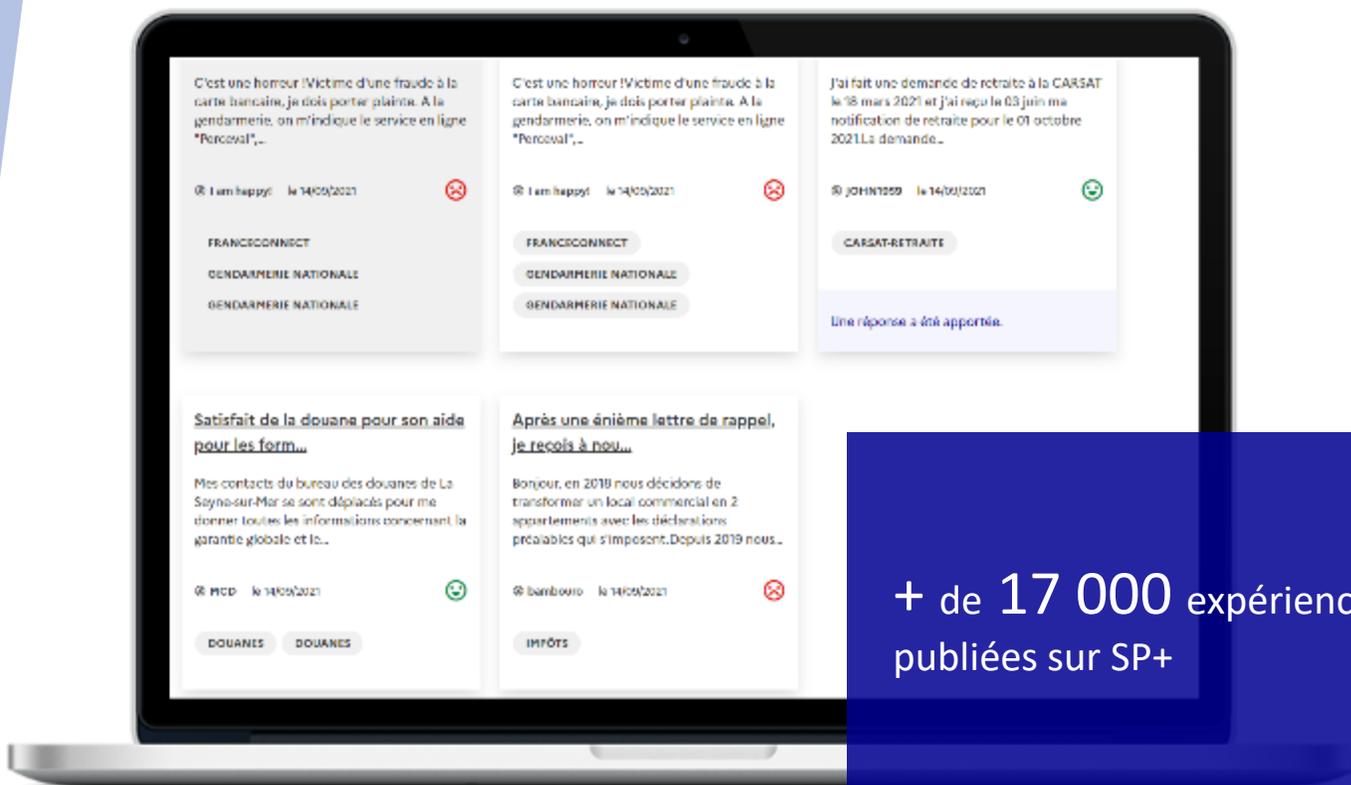
### ENJEU

Refonder la confiance entre les Français et leur administration

Les résultats, propres à chaque réseau de service public selon ses spécificités, permettent de **mesurer l'atteinte des engagements Services Publics +**.

# LES USAGERS DONNENT LEUR AVIS EN PARTAGEANT LEURS EXPÉRIENCES SUR SERVICES PUBLICS+

3  
L'ÉCOUTE  
DES  
USAGERS



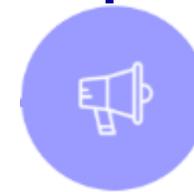
+ de 17 000 expériences  
publiées sur SP+



Les usagers racontent  
leur expérience



L'administration concen  
leur répond



Des actions  
peuvent être  
mises en place

# AMÉLIORATION CONTINUE

## UN CYCLE D'AMÉLIORATION AGILE SUR LE TERRAIN

4

AMÉLIORATION  
CONTINUE

L'évaluation des résultats obtenus au regard des engagements doit tendre vers un **objectif collectif** : identifier et prioriser les actions qui permettent d'améliorer concrètement les services rendus aux usagers.

- 1 Principe de subsidiarité
- 2 Placer la décision **au plus près** du terrain et des usagers
- 3 Démarche inversée / organisation **centrée sur les usagers**



Faire des usagers des acteurs clés de l'amélioration continue des services publics, à travers une démarche portée par les agents publics, au plus près du terrain



DITP

Pilote le programme SP+ et assure le suivi du déploiement

Anime la communauté et le partage des bonnes pratiques entre réseaux



TÊTES DE RÉSEAUX

Déclinent et déploient le programme SP+  
Incarnent les objectifs

Pilotent les grands projets structurels d'amélioration (ex: SI, normes, etc.)  
Animent le partage des bonnes pratiques métiers entre services locaux



POINTS DE CONTACTS USAGERS

**Responsabiliser** les échelons de contacts  
Marges de manœuvre

Echelon de contact responsable de l'**expérience omnicanale** des usagers  
(Remontée vers la tête réseau)

**Définissent et évaluent** les plans d'actions en associant les parties prenantes (usagers, élus, associations)

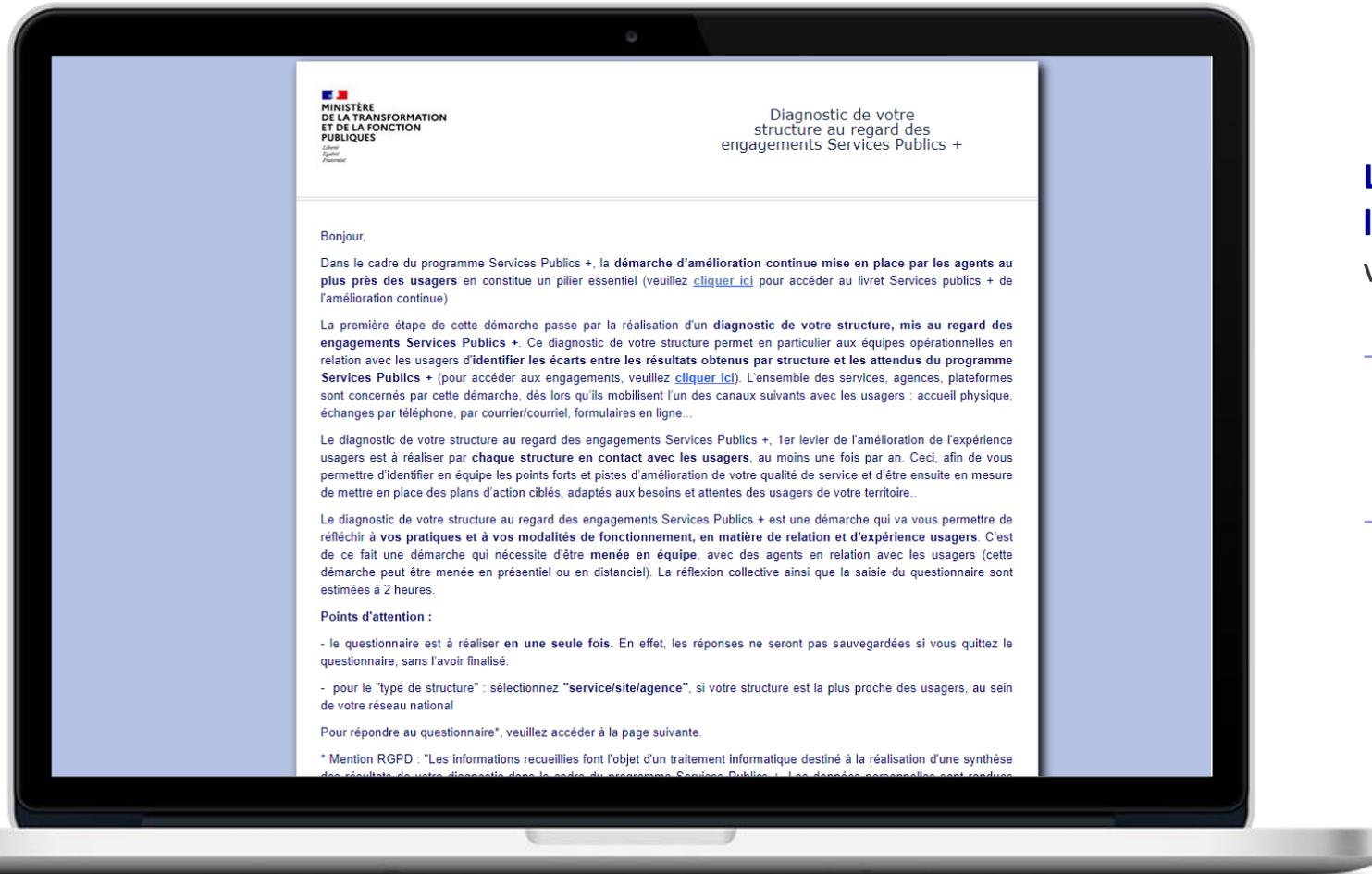
Mettent en œuvre des **actions correctives** et de plans d'actions adaptés aux priorités locales co-construites

# LE DIAGNOSTIC LOCAL SP+

## PRÉREQUIS AU COMITÉ LOCAL DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

4

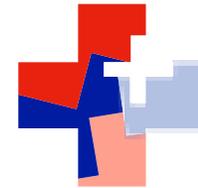
AMÉLIORATION  
CONTINUE



**L'analyse du diagnostic local de l'amélioration continue** vous permet de :

- **Mesurer les écarts** avec les engagements du programme Services Publics +
- **Identifier des plans d'actions** pour mieux répondre aux besoins des usagers (au regard de leurs spécificités)

# SERVICES PUBLICS+



Pour des services publics  
+ proches  
+ simples  
+ efficaces

# LES LEVIERS POUR DÉPLOYER SP+

# UNE FORMATION INTERMINISTERIELLE DÉDIÉE

## ● Une formation interactive et co-construite

Modules conçus par une **équipe pluridisciplinaire** intégrant l'ensemble des **parties prenantes** concernées

**#ApportsThéoriques** : accent mis sur la bienveillance et les postures comportementales

**#ApportsPratiques** : mises en situation réalistes, facilitant l'appropriation par tous

### ► 5 modules disponibles

 A la découverte de SP+

 Au cœur de l'expérience usagers

 Les engagements SP+

 Amélioration continue

 L'écoresponsabilité



## Serious game LES SUPER PUBLICS

- Offre d'accompagnement : à votre disposition
- Possibilité d'étoffer la collection à partir des situations récurrentes/importantes



# LEVIERS POUR DÉPLOYER ET PROMOUVOIR LE DISPOSITIF « JE DONNE MON AVIS AVEC SERVICES PUBLICS + »



 **GOVERNEMENT**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**SERVICES PUBLICS+** 



**VOUS AVEZ ÉTÉ EN CONTACT  
AVEC UNE ADMINISTRATION?**

AIDEZ LE SERVICE PUBLIC À S'AMÉLIORER  
→ EN PARTAGEANT VOTRE EXPÉRIENCE

Le dispositif est accessible depuis des bannières web dédiées, des QR codes spécifiques, déployés sur les sites internet des réseaux de service publics ou au sien des sites de proximité

La solution est accessible depuis la plateforme Services Publics+, adossée au site public le plus fréquenté de France : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)



PARTAGEZ VOTRE EXPÉRIENCE, BONNE OU MAUVAISE

→ 😞 😊 ←



EN FLASHANT SUR LE QR CODE

OU EN VOUS RENDANT SUR **SERVICE-PUBLIC.FR**

# LES PRINCIPES DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

## DEUX SUPPORTS MIS À VOTRE DISPOSITION



LES INCONTOURNABLES  
DE L'AMÉLIORATION CONTINUE



LA BOÎTE À OUTILS  
DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

# SERVICES PUBLICS + POUR EN SAVOIR PLUS

## ► UN LIVRET DE PRÉSENTATION MIS À VOTRE DISPOSITION

Un support de présentation  
du **programme d'amélioration continue**  
centré sur l'expérience usagers est à votre  
disposition  
dans l'espace « *Ressources* »  
de la **plateforme Services Publics +**



TÉLÉCHARGER LE LIVRET