



**MINISTÈRE
DE LA CULTURE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Le programme Services Publics + et la mise en place de comités d'usagers dans les structures culturelles

Le déploiement du programme Services Publics + au Ministère de la Culture



L'accompagnement du déploiement du programme Services Publics + au ministère de la Culture par le Département de la Stratégie et de la Modernisation (DSM) a commencé à l'automne 2021, avec l'appui de la DITP.

Le programme Services Publics + se décline dans 9 réseaux :





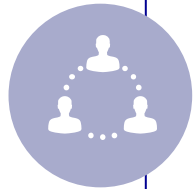
La méthode de déploiement du programme dans les réseaux du Ministère de la Culture



Interlocuteurs

Pour chaque réseau : une ou plusieurs « têtes de réseau » en administration centrale

Dans chaque structure : un ou une référent(e) Services Publics +



Animation

Des réunions des référents tous les deux mois

Des ateliers des référents tous les deux mois, en alternance

Des réunions des têtes de réseau tous les 4 mois



Suivi individuel des structures

Un premier rendez-vous de présentation du programme Services Publics +

Des points de suivi réguliers

Un appui à l'utilisation de la plateforme

Une facilitation de la réalisation du diagnostic

L'accompagnement du ministère auprès des structures culturelles



Formation

Objectif : déployer une offre de formation à l'accueil et aux principes du programme Services Publics + dans les structures

Expérimentation de 3 modules de formation dans 3 réseaux pilotes : spectacle vivant, musées, établissements d'enseignement supérieur



Taux de satisfaction

Objectif : appuyer la mise en place d'une mesure du taux de satisfaction des usagers dans les structures

Expérimentation d'enquêtes de satisfaction en ligne et *in situ* : conception du questionnaire, modalités d'administration, analyse des résultats



Comités d'usagers

Objectif : appuyer la mise en place de comités d'amélioration de l'expérience des usagers dans les structures

Recensement des instances existantes de consultation des usagers, **appui au déploiement** de comités d'usagers dans les établissements volontaires et **accompagnement méthodologique**



Plusieurs options pour le déploiement de ces formations

En complément des modules génériques de formation en ligne proposés par la DITP, plutôt orientés vers les administrations de guichet, **le Ministère de la Culture se positionne pour développer l'offre de formation à l'accueil** pour les agents de ses réseaux en contact avec un public

Agents internes

- Faire bénéficier les agents des formations intégrées au plan de formation 2023 du ministère de la Culture
- Fournir les supports, déroulés et un accompagnement pour la réalisation de formations au sein des structures
 - soit par vos formateurs internes
 - soit via votre prestataire de formation

Agents prestataires

- Intégrer les agents mis à disposition dans les formations dispensées en interne
- Fournir les supports, déroulés et un accompagnement aux prestataires d'accueil / de sécurité afin qu'ils assurent la formation des agents mis à disposition des structures
- Inscrire dans le cahier des charges des prestataires d'accueil / de sécurité l'exigence d'une formation des agents mis à disposition



Recenser les comités d'usagers et dispositifs d'écoute existants

- Identifier les **modalités de consultation et d'association** des usagers déjà existantes
- Comprendre **comment ces dispositifs peuvent être mobilisés** pour un échange autour de l'amélioration des conditions d'accueil et de l'expérience usager, au moins une fois par an



Identifier les besoins d'appui et accompagner les structures

- Recenser les **besoins d'appui**
- **Accompagner les structures** souhaitant mettre en place un comité d'usagers



Favoriser la mutualisation et la capitalisation des expériences

- Faciliter et animer le **partage d'expérience entre structures**
- Identifier et diffuser les **bonnes pratiques**



Avez-vous des questions ?

Marie-Claire CHAPRON, cheffe du Département de la Stratégie et de la Modernisation
marie-claire.chapron@culture.gouv.fr

Carole BELLET, DSM, pilote du déploiement de Services Publics +
carole.bellet@culture.gouv.fr

Inès KHIAR, DSM, stagiaire, référente « Je donne mon avis avec Services Publics + »
ines.khiar@culture.gouv.fr