



PRÉFET
DE L'AUBE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Présentation du dispositif « 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

Programme SP+

- Successeur de la charte Marianne, réforme prioritaire du Ministère de la Transformation et de la Fonction Publique (MTFP), qui intègre notamment les transformations publiques, les évolutions de la relation à l'utilisateur, le renforcement de l'accompagnement des services en ligne et les enjeux écoresponsables.
- Lancé en janvier 2021, ce dispositif concerne l'ensemble des services publics
- 4 piliers de la démarche :
 - La promesse ;
 - La preuve ;
 - L'Écoute ;
 - L'Amélioration continue.
- Un déploiement progressif

Tous les services publics de l'Etat en relation avec les usagers



10 ministères et une quarantaine de réseaux de services publics (services des impôts, pôle emploi, organismes de sécurité sociale, gendarmerie, police, éducation nationale, culture, défense,..)



2,5 millions d'agents



près de 47 millions de Français (usagers) potentiellement

Pour les collectivités territoriales : sur la base du volontariat

Le dispositif SP+ ne repose pas sur un processus de labellisation (comme le label Qual-e-pref), mais se construit via le retour d'expérience des usagers et des auto-évaluations réalisées par chaque site et l'élaboration de plans d'amélioration continue de la qualité de service.

L'utilisateur est au cœur du dispositif et a des attentes en hausse vis-à-vis des services publics : rapidité de traitement des dossiers et demandes, joignabilité, égalité entre citoyens et territoires et personnalisation dans l'accompagnement.

Périmètre SP+

Services Publics s'adresse à tous les services publics.

Mais le périmètre d'accompagnement concernera ici :

- la préfecture et les sous-préfectures,
- le SGCD,
- la DDT,
- et la DDETSPP (à l'exception de l'inspection du travail)

Les autres services de l'État recevront des informations de leur structure régionale ou de leur ministère de tutelle.

La Promesse



SERVICES
PUBLICS+

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

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

+ SIMPLES

- 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**

La Preuve



Affichage des résultats au niveau local – affichage physique et numérique

Il est attendu que chaque service public en contact avec des usagers mesure et publie ses résultats (par trimestre)

L'Écoute des usagers

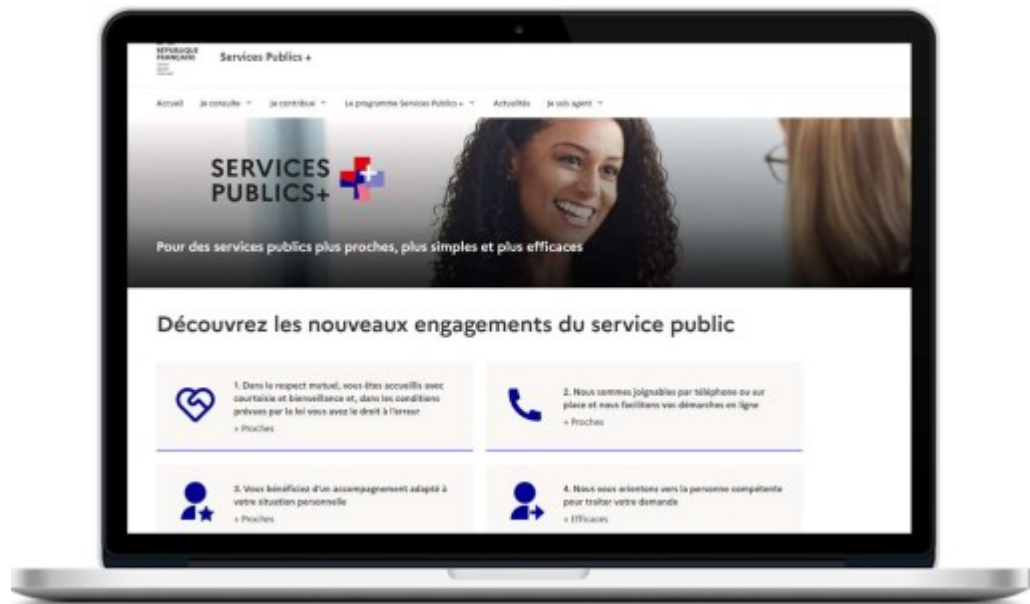
- www.plus.transformation.gouv.fr
- Dispositif « Je donne mon avis » (ex-Vox usagers)
- Principe : prendre connaissance de leur ressenti et répondre avec bienveillance

Les usagers peuvent donner leur avis par la plateforme « je donne mon avis SP+ ». La DITP est le modérateur de cette plateforme et les retours d'expérience des usagers sont adressés directement à l'entité concernée pour réponse, selon l'architecture et le paramétrage qui seront portés localement par le correspondant SP+. Ces réponses seront visibles par tous les visiteurs du site internet ; elles doivent être empathiques et utiles, en contenant des éléments de langage types mais en étant suffisamment personnalisées.

L'Amélioration continue

- Comité de pilotage interne
- Auto-évaluation de chaque structure tous les ans
- Élaboration de plan d'action pour chaque structure
- Comité local d'action continue (CLAC) associant les usagers, rattaché au comité local des usagers (CLU)

La plateforme numérique



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

De participer, en tant qu'utilisateur testeur, à la simplification des communications administratives

me
me
me

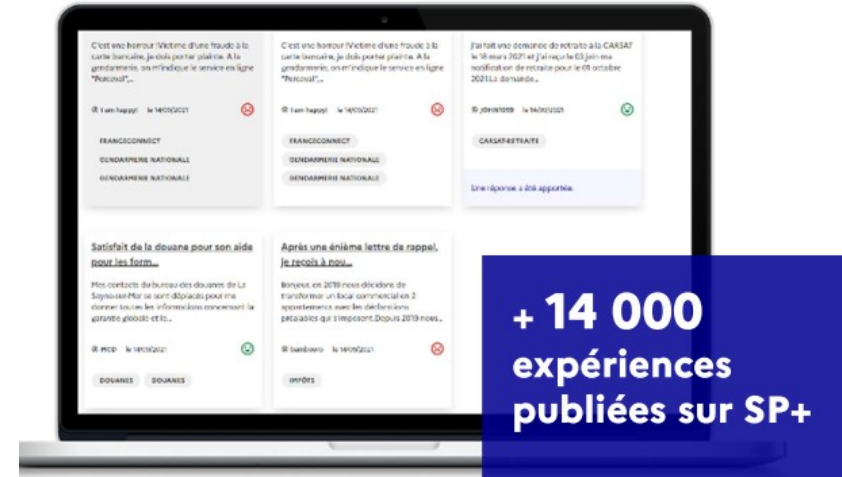
Donner son avis

- Les usagers donnent leur avis, racontent leur expérience
- L'administration concernée répond
- Des actions correctrices ou d'amélioration peuvent être alors mises en place

- Les usagers peuvent signaler les documents administratifs jugés difficiles à comprendre
- L'administration concernée travaille avec la DITP à améliorer son support

Pour le département de l'Aube et sur le périmètre qui nous concerne, les services ont répondu à 4 expériences depuis janvier 2021.

Un lien pour permettre aux usagers de donner son avis a été mis sur le site internet des services de l'État dans l'Aube et des cartes de visite avec le QR Code SP+ seront mis à disposition prochainement des usagers sur les différents sites.



Services publics + : la transparence sur les résultats de vos services publics

SERVICES PUBLICS+ 

Je donne mon avis



Sélectionnez votre thématique

Nouveaux engagements Services Publics +



Le programme transparence



Déploiement de la démarche

- Affichage des engagements : des affiches sont présentes à l'accueil de chaque structure
- Référent SP+ désigné au sein du SGCD : Leyla ÖZTÜRK, cheffe du Pôle accueil courrier standard
- Désignation des correspondants SP+
 - DDETSPP : Laurianne GONDY
 - DDT : Valérie GRUYER, Laurent Boullanger et Stéphanie ESPAGNAC
 - Préfecture : Siriane VAN EXAERDE et Claudine RAYMOND
 - Sous-Préfecture de Nogent-sur-Seine : Audrey POPULUS
 - Sous-Préfecture de Bar-sur-Aube : Simon PASQUEREAU
- Première réunion de travail référent SP+ et des correspondants désignés dans les autres sites : 29 septembre 2022
- Être opérationnels pour répondre aux messages des usagers
- Réalisation d'un auto-diagnostic dans chaque structure (en cours de finalisation), avec élaboration d'un plan d'action : chaque structure est indépendante dans sa stratégie locale
- Validation du plan d'action par le COPIL
- Présentation du plan d'action et des résultats au CLAC (fin 2023)

Merci de votre attention