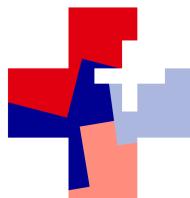


**SERVICES  
PUBLICS**



# Résultats de l'auto-diagnostic

## *Services Publics +*

Vision par structure

Nom de votre structure locale :

Université de Lille-Ecole nationale supérieure des arts et industries textiles (ENSAIT)

Ecole

Universités et écoles

Localisation :

59100

Nombre d'agents ayant contribué à ce diagnostic local :

3

Nombre d'agents en interaction avec les usagers :

100

Date d'enregistrement :

04/11/2025 16:28:55

Le code Services Publics + de votre structure est le suivant :

STR-16953

Ce code est défini par la plateforme Services Publics + et est indépendant des codes internes à votre réseau.

Si les informations présentées ci-dessus ne correspondent pas à votre structure, veuillez-vous rapprocher directement du référent Services Publics + de votre réseau.

## Enjeux de l'auto-diagnostic réalisé au plus près des usagers

- La démarche d'auto-diagnostic réalisée dans les sites en interaction avec les usagers est une composante importante de l'amélioration continue, portée par le programme *Services Publics +*.
- L'auto-diagnostic est réalisé au niveau de chaque point de contact avec les usagers, chaque année, et en équipe, afin de :
  - Mesurer les écarts entre les pratiques et les engagements du programme *Services Publics +*,
  - Construire / enrichir les plans d'actions d'amélioration réalistes et réalisables localement, permettant de réduire les écarts constatés,
  - Répondre aux besoins et spécificités des usagers de son territoire,
  - Impliquer et responsabiliser les agents de la structure, en particulier ceux en contact avec des usagers
- Pour vous aider dans cette démarche, un questionnaire est mis à votre disposition par la DITP.  
Vous pouvez également vous appuyer sur la démarche d'auto-diagnostic propre à votre service public, dès lors qu'elle intègre les enjeux portés par les engagements du programme *Services Publics +* (engagements communs à l'ensemble des services publics) et qu'elle est déclinée à la maille géographique la plus proche des usagers, quel que soit le canal de contact proposé aux usagers par votre service public.

## Votre taux d'atteinte au regard des 8 engagements du programme *Services Publics +* **73 %**

Vision par engagement	Taux d'atteinte à la cible (en %) *
Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur (dans les conditions prévues par la loi)	65,4 %
Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics	76,5 %
Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	79,2 %
Votre demande est traitée dans les délais annoncés	62,5 %
Vous disposez d'une information claire, simple et accessible	71,4 %
Vous avez accès à nos résultats de qualité de service	60 %
Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu	80,4 %
Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement	88,9 %

\* le taux d'atteinte à la cible est calculé par rapport aux attendus du référentiel détaillé des engagements du programme *Services Publics +*

# Engagement 1 : Vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur (dans les conditions prévues par la loi)

**Votre taux d'atteinte au regard de  
l'engagement 1**

**65,4 %**

<b>Résultats détaillés</b>	<b>Taux d'atteinte à la cible</b>	<b>Points validés</b>	<b>Nombre de questions applicables</b>
	(sur 13 questions incluses au questionnaire)		
Accueil courtois, attitude bienveillante et respect mutuel	<b>81,3%</b>	6,5	8
Application du droit à l'erreur dans les conditions prévues par la loi	<b>40%</b>	2	5
<b>Total</b>	-	<b>8,5</b>	<b>13</b>

Le **droit à l'erreur** est appliqué, sous réserve des exceptions prévues à l'article L123-1 alinéa 3 du code des relations entre le public et l'administration.

Le **droit à l'erreur** est un principe juridique qui s'applique dans le cadre des rapports entre une administration et les usagers. Il consiste à ne pas appliquer systématiquement une sanction administrative lors d'un premier contrôle des déclarations faites à une administration, afin d'éviter qu'un oubli ou une erreur de bonne foi soit sanctionné dès le premier manquement.

## Engagement 1 - Points forts au bénéfice des usagers

 Rechercher...

**“Etablissement à taille humaine permettant un accueil personnalisé en toute bienveillance. Sens du service et application du droit à l'erreur de manière spontanée.”**

## Engagement 1 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

 Rechercher...

**“Identification par des porte-noms sur les bureaux. Formation aux incivilités et à l'accueil du public. FAQ à mettre en place.”**

## Engagement 2 : Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics

**Votre taux d'atteinte au regard de  
l'engagement 2** **76,5 %**

Résultats détaillés	Taux d'atteinte à la cible	Points validés	Nombre de questions applicables (sur 17 questions incluses au questionnaire)
Diversité des canaux de contact	60%	3	5
Complétude et actualisation des informations pratiques	95,8%	5,75	6
Accessibilité du service public	70,8%	4,25	6
<b>Total</b>	-	13	17

L'**approche omnicanale** vise à optimiser et rationaliser l'usage des différents canaux de contact avec les usagers en vue de leur proposer une expérience fluide et sans couture, quel que soit le canal employé ; il ne s'agit plus de multiplier les canaux, mais de proposer le bon canal au bon moment à l'usager et de lui assurer une articulation simple et cohérente entre les différents canaux.

## Engagement 2 - Points forts au bénéfice des usagers

 Rechercher...

*“joignabilité facile en raison de la taille de l'établissement et de la polyvalence des équipes. Souplesse des horaires de réponses.”*

## Engagement 2 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

 Rechercher...

*“Mise en place d'un message d'attente lorsque les lignes sont occupées. Mise en conformité du site selon le référentiel RGAA.”*

=100%

## Engagement 3 : Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

**Votre taux d'atteinte au regard de  
l'engagement 3**

**79,2 %**

Résultats détaillés	Taux d'atteinte à la cible	Points validés	Nombre de questions applicables (sur 12 questions incluses au questionnaire)
Accompagnement des usagers sur l'ensemble des canaux de contact	75%	3,75	5
Orientation des usagers	100%	1	1
Attention portée aux demandes urgentes ou prioritaires	0%	0	1
Proactivité	91,7%	2,75	3
Principe de l'aller-vers et lutte contre le non-recours	100%	2	2
<b>Total</b>	-	9,5	12

## Engagement 3 - Points forts au bénéfice des usagers

 Rechercher...

“Accompagnement adapté de manière individuelle. Personnalisation du parcours étudiant ”

Engagement 3 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

 Rechercher...

“Définition des critères de situations d'urgence et de leur évaluation. ”

## Engagement 4 : Votre demande est traitée dans les délais annoncés

**Votre taux d'atteinte au regard de  
l'engagement 4**

**62,5 %**

Résultats détaillés	Taux d'atteinte à la cible	Points validés	Nombre de questions applicables (sur 6 questions incluses au questionnaire)
Transmission d'une réponse à toute demande écrite	<b>62,5%</b>	1,25	2
Visibilité sur l'avancement du traitement d'une demande / démarche	<b>87,5%</b>	1,75	2
Gestion des délais de traitement des démarches / demandes	<b>37,5%</b>	0,75	2
<b>Total</b>	-	3,75	6

## Engagement 4 - Points forts au bénéfice des usagers

 Rechercher...

**“La petite taille de l'établissement permet une réactivité forte des personnels et réduit donc les délais de traitement au maximum.”**

## Engagement 4 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

 Rechercher...

**“Mettre en place un accusé de réception des demandes écrites. Pas de pilotage des délais de traitement.”**

## Engagement 5 : Vous disposez d'une information claire, simple et accessible

Votre taux d'atteinte au regard de  
l'engagement 5 **71,4 %**

	Taux d'atteinte à la cible	Points validés	Nombre de questions applicables (sur 7 questions incluses au questionnaire)
<b>Résultats détaillés</b>			
Communications écrites et orales simples et faciles à comprendre	80%	4	5
Simplification des documents écrits	50%	1	2
<b>Total</b>	-	5	7

## Engagement 5 - Points forts au bénéfice des usagers

 Rechercher...

“*Langage clair et adapté à la cible.* ”

## Engagement 5 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

 Rechercher...

“*Formation systématique à prévoir sur le langage clair. Signalement en interne des documents complexes.* ”

## Engagement 6 : Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

**Votre taux d'atteinte au regard de  
l'engagement 6**

**60 %**

<b>Résultats détaillés</b>	<b>Taux d'atteinte à la cible</b>	<b>Points validés</b>	<b>Nombre de questions applicables</b>
			(sur 5 questions incluses au questionnaire)
Déploiement des indicateurs communs des services publics	<b>41,7%</b>	1,25	3
Communication des résultats de qualité de service	<b>75%</b>	0,75	1
Analyse des résultats de qualité de service	<b>100%</b>	1	1
<b>Total</b>	-	3	5

## Engagement 6 - Points forts au bénéfice des usagers

 Rechercher...

“ Des enquêtes qualité sont réalisées de manière systématique tant sur la partie établissement que formation intégrant les 5 questions SP+. ”

## Engagement 6 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

 Rechercher...

“ Mettre les résultats sur le site internet. ”

## Engagement 7 : Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu

**Votre taux d'atteinte au regard de  
l'engagement 7**

**80,4 %**

	Taux d'atteinte à la cible	Points validés	Nombre de questions applicables (sur les 14 questions incluses au questionnaire)
<b>Résultats détaillés</b>			
Prise en compte des avis des usagers	<b>100%</b>	4	4
Déploiement du programme Services Publics +	<b>58,3%</b>	1,75	3
Démarche d'amélioration continue	<b>78,6%</b>	5,5	7
<b>Total</b>	-	11,25	14

## Engagement 7 - Points forts au bénéfice des usagers

 Rechercher...

“ Présentation des résultats dans les instances : Conseil des études, Conseil d'administration, conseil de perfectionnement. Co-construction du plan d'actions avec les différents services concernés. ”

## Engagement 7 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

 Rechercher...

“ Formation de sensibilisation à SP+ Affichage des engagements SP+ Enquête annuelle interne à mettre en place auprès des services visant à améliorer la qualité de service. ”

## Engagement 8 : Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

**Votre taux d'atteinte au regard de l'engagement 8**

**88,9 %**

	Taux d'atteinte à la cible	Points validés	Nombre de questions applicables (sur 9 questions incluses au questionnaire)
<b>Résultats détaillés</b>			
Actions en réponse aux enjeux de la transition écologique et énergétique	<b>87,5%</b>	5,25	6
Incitation à la participation des usagers	<b>91,7%</b>	2,75	3
<b>Total</b>	-	8	9

## Engagement 8 - Points forts au bénéfice des usagers

 Rechercher...

**“Démarche développement durable lancée en commençant par le bilan carbone. Enjeux identifiés dans le cadre de la formation textile.”**

## Engagement 8 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

 Rechercher...

**“Améliorations thermiques notamment au niveau de l'entrée de l'établissement.”**

## Méthodes et outils

Différentes ressources sont à votre disposition sur la [plateforme Services Publics +](#). Elles vont vous permettre d'identifier et de mettre en place des plans d'actions d'amélioration continue dans votre structure :

- [Les incontournables de l'amélioration continue](#)

- [La boîte à outils de l'écoute et de l'amélioration continue](#)

- [Le plan d'action d'amélioration](#)

- [Un kit : Parcours des usagers](#)

Sur la plateforme Services Publics +, vous avez également la possibilité de :

- [Consulter les expériences des usagers](#)

- [Consulter les résultats des services publics](#)

- [Consulter les documents administratifs simplifiés](#)

# Les cotations appliquées dans l'auto-diagnostic

## Présentation des résultats :

- un score global, moyenne des notes obtenues sur les 8 engagements
- un score par engagement, total des points obtenus sur les questions applicables
- un score par thématique au sein des engagements, total des points obtenus sur les questions applicables

**Chaque question vaut 1 point maximum.**

Chaque réponse est valorisée sur une échelle à 4 positions :

- 0 point** : les exigences spécifiées ne sont pas respectées
- 0,25 point** : la mise en œuvre des dispositions prises a été initiée mais n'est pas finalisée et/ou n'est pas sécurisée, et ne garantit pas le respect des exigences
- 0,75 point** : le service public a mis en place des dispositions répondant aux exigences spécifiées mais certains éléments manquent encore pour répondre totalement aux exigences spécifiées
- 1 point** : les dispositions mises en place répondent aux exigences spécifiées et sont appropriées par les agents et appliquées

Plusieurs cas de réponses possibles :

- question avec plusieurs propositions, et une seule réponse possible** : le score est déterminé au regard de la proposition sélectionnée
- question à choix multiples** : le score est cumulatif et déterminé au regard du nombre de propositions sélectionnées