
SERVICES PUBLICS +

PROGRAMME D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA FONCTION PUBLIQUE

Objectif : faire des avis des français, un outil d'amélioration continue des services publics à travers une démarche portée par les agents.

ensait
ÉCOLE D'INGÉNIEURS TERRISSE

Université
de Lille

8 ENGAGEMENTS

ensait
ÉCOLE SUPÉRIEURE
DES TRAVAILLEURS

Université
de Lille

1

Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur

2

Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics

3

Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

4

Votre demande est traitée dans les délais annoncés

5

Vous disposez d'une information claire, simple et accessible

6

Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

7

Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu

8

Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

MÉTHODOLOGIE DU MINISTÈRE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

2021

- Courrier DGSIP pour le déploiement du programme

2021 à 2022

- Stratégie de déploiement par ateliers et webinaires

2023

- Création d'un label certifié (arrêté du 31 août 2023)

OUTILS MIS A DISPOSITION

- Une plateforme à destination des usagers aussi appelée JDMA (Je Donne Mon Avis) :
https://www.plus.transformation.gouv.fr/experience/step_1#breadcrumb
- Un autodiagnostic basé sur les 8 engagements.
- Création du label SP+ en remplacement du label Marianne.
 - **Le label est non obligatoire contrairement à la démarche Services Publics +**
 - Il est conçu pour ancrer la démarche d'amélioration continue via une évaluation externe
 - 3 paliers ou médaille : or, argent et bronze
 - Coût : 7 200 € TTC
 - Conditions d'obtention des 3 médailles :
 - Autodiagnostic
 - Enquête de satisfaction usagers
 - Enquête de satisfaction des agents

IÈRE PHASE :

2024

2025

DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT

DEPLOIEMENT

BILAN

COMPRENDRE

MESURER

S'ALIGNER


AMELIORER


ANCRER

 **ENTRETIENS**
avec les intervenants


 Définition des indicateurs

 Réunions de travail


 Suivi des indicateurs


 Revue des actions mises en place


 **IMMERSION**
à l'accueil

 Enquêtes de satisfaction

 Plan d'actions


 Mise en œuvre des actions


 Identification de nouveaux chantiers

 Collecte documentaire

 Autodiagnostic

 Déclinaison des engagements

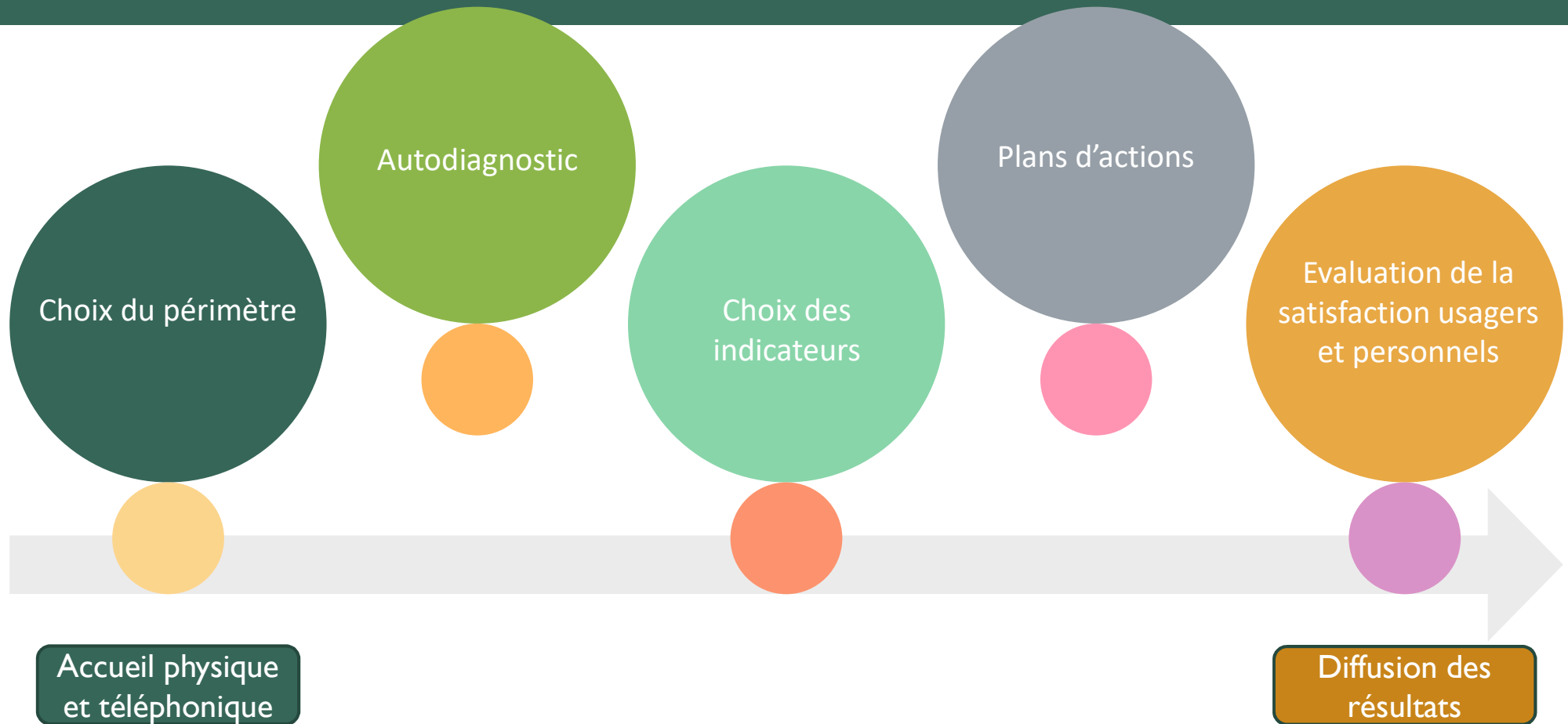
 Expérimentation auprès des usagers

 Présentation des résultats

A L'ENSAIT :

ensait
ÉCOLE NATIONALE DE
STATISTIQUE

Université
de Lille



POURQUOI SE FAIRE LABELLISER ?

ensait
ÉCOLE SUPÉRIEURE
D'INGÉNIEURS DE LILLE

Université
de Lille

+ **Image de
marque de
l'école**

(attractivité, recherche de
financements, recherche de
partenariats...)

**Valorisation du
travail des
personnels pour
la bonne qualité
du service rendu**

+ **Cadre
réglementaire
facilitant pour la
mise en place du
projet**

Détection des
dysfonctionnements
=> plan d'actions
**Amélioration
continue**

POURQUOI SE FAIRE LABELLISER ?

+ Image de
marque de
l'école

(attractivité, recherche de
financements, recherche de
partenariats...)

**Label non
obligatoire**

Valorisation du
travail des
personnels pour
la bonne qualité
du service rendu

**NO GO pour
2024-2025**

+ Cadre
réglementaire
facilitant pour la
mise en place du
projet

**Démarche
obligatoire**

Détection des
dysfonctionnements
=> plan d'actions
**Amélioration
continue**



accompagnement
bienveillance
solutions
respect
transparence
accueil
avis
impact
qualité
efficace
clair
environnemental
motivé
accessible
valeurs

