

ACTION N° 3-1

PILOTE : DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

Déployer le programme Services Publics +

Objectifs

- Déployer des **engagements de service public**, communs à l'ensemble des administrations publiques, et garantir la transparence des résultats de l'action publique
- Faire des retours d'expérience et des avis des Français la clé de **l'amélioration continue des services publics**, à travers une démarche portée par les agents publics, au plus près du terrain.

9

engagements communs

à tous les services publics

2,5

millions

d'agents publics engagés

76 %

des Français sont satisfaits

des services publics

(+ 4 points depuis 2017)
(baromètre Delouvrier 2020)

85 %

des services publics

affichent aujourd'hui leurs résultats

SERVICES PUBLICS+ 

ENGAGEMENTS PRIS

Améliorer la qualité et l'efficacité des services publics et la relation avec les usagers :

- **généraliser à tous les services publics une démarche de qualité de service**, sur la base d'engagements communs à l'ensemble des administrations au contact des usagers
- **afficher les résultats** de qualité de service de l'ensemble des services accueillant du public
- donner la possibilité à chaque usager de donner son avis sur les services publics et de partager son expérience avec les administrations.

BILAN À DATE

Le programme Services Publics +, officiellement lancé le 28 janvier 2021, est en cours de déploiement auprès de l'ensemble des services publics au contact des usagers :

- le programme est basé sur 9 engagements qui répondent aux principales attentes des Français en termes de qualité de service, avec :
 - une réponse dans les délais annoncés, avec des délais de traitement plus courts et de la visibilité sur l'avancement de leur dossier
 - des services publics plus facilement joignables, quel que soit le canal (par Internet, par téléphone, au guichet, par courriel, etc.)
 - un accompagnement personnalisé qui prenne en compte les spécificités individuelles (situation de handicap, de précarité, d'urgence, etc.)
 - une orientation facile entre les services publics, sans devoir redonner des informations déjà communiquées
- **ces engagements intègrent également les grands marqueurs de la transformation des services publics, dont certains ont été définis en début de quinquennat par le président de la République :**
 - la confiance, la bienveillance et le droit à l'erreur, dans les conditions prévues par la loi ESSOC (loi pour un État au service d'une société de confiance – cf. fiche dédiée)
 - la transparence sur les résultats services publics, affichés au plan local (cf. fiche dédiée)
 - l'écoute et la prise en compte de l'avis des usagers pour améliorer et simplifier les services publics (cf. fiche dédiée)
 - l'écoresponsabilité pour développer des actions concrètes mises en œuvre au bénéfice des agents et usagers.

Les réseaux témoignent sur le déploiement du programme Services Publics +



« [Le programme SP+] permet de développer une culture commune de la qualité de service au sein des administrations. Cela va faire progresser toutes les administrations et les services publics. »

Odile, Pôle emploi

« Il faut y croire, être convaincu de ce qu'on fait et savourer toutes les petites victoires. Si un agent est monté en compétence, si un service a pris conscience de certains enjeux, ça fera une vraie différence pour une partie de nos usagers. »

Frédérique, ministère de l'Éducation nationale

« Les usagers attendent des preuves simples et concrètes dans leur quotidien pour reprendre confiance dans les services publics. »

Julia, CNAF

Les engagements sont déclinés dans chaque réseau de service public en fonction de son métier et de ses missions.

L'affichage des résultats des services publics est aujourd'hui réalisé à 85 %.

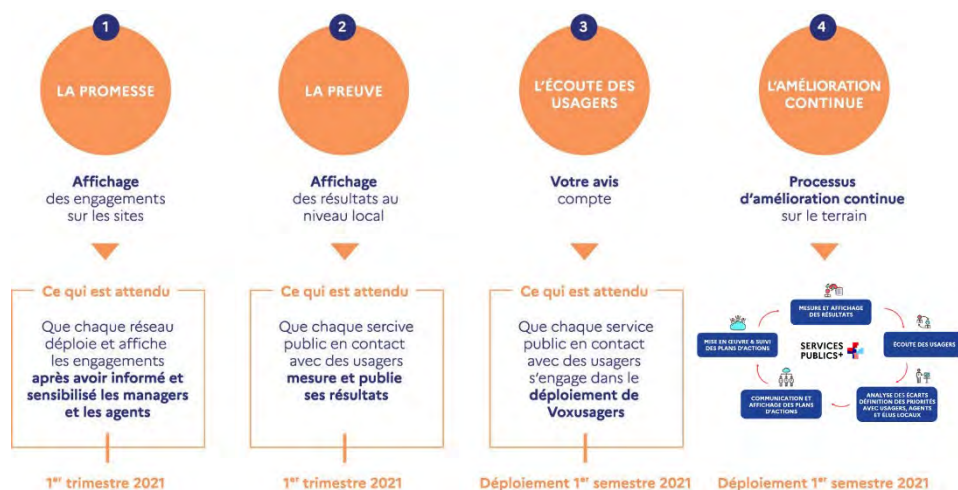
Concernant l'écoute des usagers, une plate-forme de recueil de l'avis qualitatif des usagers «Voxusagers» est en cours de déploiement au sein des réseaux de service public (cf.fiche dédiée).

Lancement le 28 janvier 2021 du programme Services Publics + par Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques en présence de Thierry Lambert, délégué interministériel à la transformation publique



PROCHAINES ETAPES

Déployer le programme Services Publics + dans tous les réseaux publics en contact avec les usagers autour de 4 piliers :



Le programme Services Publics + fixe les engagements communs à l'ensemble des administrations en contact avec les usagers et rend public leurs résultats. Ces résultats sont éclairés par les retours des usagers qui partagent leur expérience et donnent leur avis grâce au dispositif Voxusagers.

La dernière étape du programme Services Publics + consiste à déployer dans chaque service public une méthode commune qui permettra d'améliorer, très concrètement et en continu, le service rendu.

Conformément aux objectifs de transformation poursuivis par le Gouvernement, la méthode retenue devra reposer sur deux principes clés :

- elle sera conduite dans chaque point de contact avec le public, en associant les parties prenantes (agents, usagers, élus) à l'évaluation comme à la définition des priorités d'action
- les équipes locales sont responsabilisées et disposeront de marges de manœuvre et d'initiative pour définir elles-mêmes les plans d'action adaptés aux enjeux de leur territoire et aux attentes exprimées par les usagers.

Mise en ligne de la plate-forme Services Publics + pour les usagers et les agents du service public :

- depuis janvier 2021 : site Internet de transition permettant un accès unique à l'ensemble des dispositifs existants pour les usagers et agents, via le site *service-public.fr*, les sites des administrations et les opérateurs de services publics
- septembre 2021 : déploiement de la plate-forme unifiée Services Publics +, qui intégrera l'ensemble des dispositifs dédiés à l'expérience usagers, pour assurer un parcours fluide du point de vue de l'utilisateur et de l'agent.

La plate-forme Services Publics + est accessible sur *service-public.fr*.

SERVICES PUBLICS+



NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS

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