

ORGANISER UN COMITÉ LOCAL DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

OBJECTIF

- Associer aux décisions locales les parties prenantes de votre structure (usagers, élus de proximité et agents) pour établir un plan d'actions centré sur l'amélioration de l'expérience des usagers avec votre service public de proximité

Définition

Le comité local de l'amélioration continue réunit des usagers de votre service public ainsi que des élus de proximité afin de discuter des **priorités d'actions à mobiliser dans votre structure**. Elles sont ciblées sur **l'amélioration de l'expérience des usagers et de la qualité de services**. Ces actions ont été précédemment identifiées par les équipes dans le cadre de l'analyse des écarts par rapport à l'auto-évaluation, aux enquêtes de satisfaction...

Principe

Analyse / identification



Priorisation



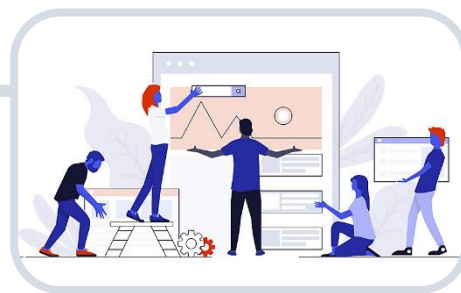
Déploiement

2 Pré-requis

Comité local de l'amélioration continue

Mise en œuvre des plans d'actions prioritaires

- ✓ Analyse des résultats du diagnostic local, des indicateurs de satisfaction, des témoignages déposés par les usagers
- ✓ Identification en équipe des premières pistes d'amélioration



- ✓ Ajustement des actions en continu et sur la base des retours des usagers et d'échanges collectifs autour de la fiche plans d'actions

- Tenue du comité local de l'amélioration continue avec :
 - 6 à 8 usagers de votre structure, volontaires
 - 1 ou 2 d'élus de proximité
 - Un agent ou un responsable opérationnel en qualité d'animateur ainsi qu'un autre agent pour assurer la retranscription des échanges
- Pour **discuter des axes d'amélioration prioritaires à mettre en œuvre au sein de leur service public de proximité**

Organisation



Planifier suffisamment en avance le comité local de l'amélioration continue en tenant compte des contraintes calendaires des personnes invitées (usagers et élus) et des agents mobilisés sur l'animation de cette journée.



- **Priorisez les planning des élus potentiellement chargés**
- **Sécurisez la présence des usagers et des élus, 72h avant l'évènement**



Associer 1 ou 2 élus de proximité en leur qualité de relais territoriaux des administrés. Privilégier des élus en lien avec les activités cœur de métier de la structure (ex : maire adjoint en charge des affaires familiales, de l'emploi...).

Il est opportun de se coordonner avec les autres services publics de proximité dès lors qu'il y a un risque de solliciter des élus communs, compte tenu des périmètres d'intervention.

Il est aussi important d'anticiper la sollicitation des élus pour ce comité et les invitations associées afin de sécuriser leur présence à ce comité.



Convier 6 à 8 usagers volontaires, proposés par les agents du site (usagers intéressés par l'amélioration des services publics, constructifs...).



Organiser et animer le comité local de l'amélioration continue sur une plage de 1h30 à 2h de temps en présentiel ou distanciel.



Présenter les plans d'actions identifiés sur la base des analyses du diagnostic, des témoignages des usagers ou des enquêtes de satisfaction.



Animer la discussion autour des axes d'amélioration prioritaires à mettre en œuvre au sein de leur service public de proximité par un agent ou un responsable opérationnel, rompu à l'animation de groupe.

Mobiliser un autre agent dans le rôle du "rapporteur" pour retranscrire les échanges ultérieurement.



Partager les décisions du comité local de l'amélioration continue avec l'ensemble des agents du site (service public de proximité) pour expliciter les décisions et priorités d'actions retenues à l'issue de l'échange avec les usagers et élus.

