

# Déployer le programme Services Publics +

## Objectifs

- Déployer les **engagements du programme Services Publics +**, 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.

## ENGAGEMENTS PRIS

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

- **généraliser à tous les services publics une démarche d'amélioration de l'expérience usager**, 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 administrations 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

**73 %**

des Français sont satisfaits des services publics  
(+ 4 points par rapport à 2016)  
(baromètre Delouvrier 2021)

**52 %**

des Français ont une opinion positive à l'égard  
des services publics  
(+ 15 points par rapport à 2016)  
(baromètre Delouvrier 2021)

SERVICES  
PUBLICS+ 

Le déploiement du programme Services Publics +, officiellement lancé le 28 janvier 2021, est en cours de finalisation au sein 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 (rapidité, personnalisation, joignabilité, etc.)
- **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'éco responsabilité pour développer des actions concrètes mises en œuvre au bénéfice des agents et usagers.

Les engagements ont été déclinés dans les réseaux de service public en fonction de leurs métiers et de leurs missions.

**Mise en ligne le 28 septembre 2021, la plate-forme Services Publics +** intègre l'ensemble des dispositifs et ressources dédiés à l'expérience usagers, à disposition des usagers comme des agents. Elle permet en particulier aux usagers de consulter les engagements communs, les résultats, et de donner leur avis sur leur expérience (positive comme négative) avec les services publics.

La plate-forme Services Publics + est accessible depuis le site [service-public.fr](http://service-public.fr). Un accompagnement des réseaux à sa prise en main a été mis en place dès son lancement et se poursuit.

**Un tableau de bord Services Publics +** permet de **piloter le déploiement**. Il est mis à jour en amont de comités de pilotage trimestriels Services Publics +, et permet de mettre en évidence les avancées.

**La confiance des usagers dans l'administration s'est encore renforcée**, suite au déploiement du droit à l'erreur et de la formation à la bienveillance dans les réseaux, en particulier ceux de la sphère socio-fiscale.

**Conformément à l'engagement de transparence, l'affichage des résultats** des services publics sur la plate-forme Services Publics + est aujourd'hui réalisé à 95 %.

**95 %**

**des services publics**

affichent aujourd'hui leurs résultats

**Pour développer l'écoute des usagers, un dispositif de recueil de l'avis** des usagers « Je donne mon avis avec Services Publics + » est en cours de déploiement au sein des réseaux de service public (cf. fiche dédiée).

#### **Les réseaux témoignent sur le déploiement du programme Services Publics +**

*« Fort de notre expérience en termes de démarche qualité, et des actions déjà engagées pour communiquer sur nos résultats ou encore associer nos usagers à la conception et à l'évaluation de nos services, Pôle emploi s'est naturellement engagé dans la démarche, rejoignant 18 grands réseaux de services publics. Il est important que nous nous inscrivions collectivement dans ce programme. Il constitue une véritable opportunité pour Pôle emploi de valoriser les actions menées au quotidien par les réseaux pour améliorer la qualité de nos services. »*

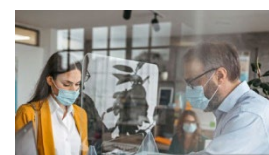
**Chrystelle, Pôle emploi**

*« Que l'histoire partagée soit positive ou négative, [Je donne mon avis avec Services Publics +] s'inscrit pleinement dans notre stratégie d'écoute usagers et vient en parfait complément de données davantage chiffrées. Ce dispositif s'inscrit également pleinement dans notre stratégie d'amélioration continue en permettant de capter, entre autres, des points de progrès proposés à travers les expériences vécues par nos usagers lors de leur parcours. »*

**François Xavier, Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), ministère de l'Intérieur**

*« La mise en œuvre du programme Services Publics +, en particulier le volet transparence, nous a permis d'apporter à nos usagers plus de visibilité sur nos délais de traitement avec leur diffusion hebdomadaire sur [caf.fr](http://caf.fr) et dans nos accueils. Désormais, les allocataires mais aussi les personnels de la CAF s'y réfèrent dans leurs échanges ce qui permet un dialogue plus serein : les allocataires sont rassurés et nous constatons moins de réitérations des demandes. »*

**Laura, CAF des Yvelines**



## **PROCHAINES ETAPES**

**Finalisation du déploiement du programme Services Publics + dans tous les réseaux de service public en contact avec les usagers :**

- en particulier « Je donne mon avis avec Services Publics + », dispositif sur lequel des marges de progression ont été identifiées en ce qui concerne le nombre d'expériences publiées et la qualité des réponses apportées par les administrations

- la **démarche d'amélioration continue**. Celle-ci repose sur deux principes clés : **l'association des parties prenantes** (agents, usagers, élus) à l'évaluation comme à la définition des priorités d'action, dans chaque point de contact avec le public et **la responsabilisation des équipes locales** qui doivent disposer 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
- suivi de l'impact du programme sur l'amélioration continue de l'expérience usager, en lien avec la mise en place d'un label « expérience usagers » graduel attestant d'un niveau atteint.



## Découvrez les nouveaux engagements du service public

<p>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 + Proches</p>	<p>2. Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne. + Proches</p>
<p>3. Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle. + Proches</p>	<p>4. Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande. + Efficaces</p>
<p>5. Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier + Efficaces</p>	<p>6. Vous avez accès à nos résultats de qualité de service + Efficaces</p>
<p>7. Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches + Simples</p>	<p>8. Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu + Simples</p>
<p>9. Nous sommes éco-responsables + Simples</p>	

## En tant qu'usager je peux ...



© Légende de l'image

- ⊙ Éviter les erreurs administratives
- ⊙ Accéder au suivi de la dématérialisation des démarches administratives
- ⊙ Consulter les résultats des services publics
- ⊙ Consulter les témoignages des usagers
- 🔗 Partager mon expérience des services publics
- 🔗 Simplifier un document administratif

## Les dernières actualités



© Crédits photographiques : peels.com / Anna Sirota

**Services Publics + : lancement des commissions usagers !**  
Particuliers et entreprises, tous impliqués dans l'amélioration continue des services publics ! Le 28 janvier 2021, Amélie de Montchalin, Ministre de la Transformation et de la fonction publiques, a lancé Services Publics +, un programme d'efficacité opérationnelle et d'amélioration co...

[Lire la suite →](#)

< Précédent 1 2 Suivant >

[A propos](#) | [Conditions générales d'utilisation](#) | [Contactez-nous](#) | [Modernisation.gouv.fr](#) | [Transformation.gouv.fr](#)



La démarche Services Publics + est animée par la DITP. Suivez-nous sur :

Twitter | LinkedIn | Facebook | YouTube

[legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr) | [gouvernement.fr](http://gouvernement.fr) | [service-public.fr](http://service-public.fr) | [data.gouv.fr](http://data.gouv.fr)

[Plan du site](#) | [Accessibilité totalement conforme](#) | [Mentions légales](#) | [Données personnelles](#) | [Gestion des cookies](#)

# 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**