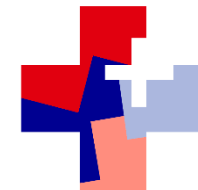


L'AUTO-DIAGNOSTIC *SERVICES PUBLICS +*

OBJECTIFS ET CRITÈRES DE COTATION
NOVEMBRE 2023

**SERVICES
PUBLICS**



SERVICES PUBLICS + : OUTIL D'AUTO-DIAGNOSTIC

RAPPEL DES ENJEUX

► LA DÉMARCHE D'AUTO-DIAGNOSTIC

Il s'agit d'une analyse des pratiques réalisée **chaque année, au niveau de chaque structure au contact des usagers, par les agents, en équipe**. C'est une **composante importante** de la démarche d'amélioration continue du programme *Services Publics+*.

RAPPEL DES OBJECTIFS DE L'AUTO-DIAGNOSTIC

- 1 Mesurer les écarts** entre les pratiques et les engagements de *Services Publics +*
- 2 Identifier les actions d'amélioration** réalistes et réalisables permettant de réduire les écarts constatés.
- 3 Répondre aux besoins** spécifiques des usagers de son territoire
- 4 Impliquer et responsabiliser les agents** de la structure, en particulier ceux en contact avec des usagers

SERVICES PUBLICS + : OUTIL D'AUTO-DIAGNOSTIC

PRINCIPES DE CALCUL DES SCORES

► MODALITÉS D'ÉVALUATION



PRINCIPES CLÉS

- **Réponse obligatoire aux questions**
(exception faite des champs de saisie « libres » proposés à la fin de chaque engagement, sans valorisation)
- **Renseignement des items relevant du niveau national par le répondant**
Enjeux associés :
 - appréhender le niveau d'appropriation du programme
 - identifier les points à améliorer qui dépendent de l'administration centrale



SCORES OBTENUS

- **Expression des résultats**
 - ✓ Un résultat global
 - ✓ Des résultats par engagement
 - ✓ Score global obtenu par engagement
 - ✓ Score par thématique au sein de chaque engagement
- **Note globale**
 - ✓ Moyenne des notes obtenues sur les 8 engagements – *affectant le même poids à chaque engagement du programme*

SERVICES PUBLICS + : OUTIL D'AUTO-DIAGNOSTIC

PRINCIPES DE COTATION DES RÉPONSES

► RÈGLES DE COTATION HARMONISÉES

Chaque réponse est appréciée de la manière suivante :

- **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
- « **Non applicable** » : la sélection de l'option neutralise la question dans le calcul des scores (proposée sur des questions choisies – et non sur l'ensemble des questions)

A NOTER

Les répondants peuvent également enregistrer , dans un « champ libre » :

- Les **points forts** qu'ils identifient dans leur structure, en matière d'expérience usager et de qualité de service
- Les **besoins d'appui**, afin d'améliorer l'expérience des usagers et la qualité des services proposés

Nota bene: Les informations renseignées dans ces champs de saisie ne feront pas l'objet d'une valorisation en sus des points attribués

SERVICES PUBLICS + : OUTIL D'AUTO-DIAGNOSTIC

PRINCIPES DE COTATION DES RÉPONSES

► LES DIFFÉRENTS TYPES DE QUESTIONS POSÉES

Question avec plusieurs propositions, et une seule réponse possible

Exemple

La signalétique dans les lieux d'accueil permet aux usagers de s'orienter et d'identifier les bureaux recevant du public.

Oui	<input checked="" type="checkbox"/>
Non	<input type="checkbox"/>

- Le score est déterminé au regard de la proposition sélectionnée

Question avec plusieurs propositions, et plusieurs réponses possibles

Exemple

Le service public indique dans ses courriers et / ou courriels les informations générales suivantes :

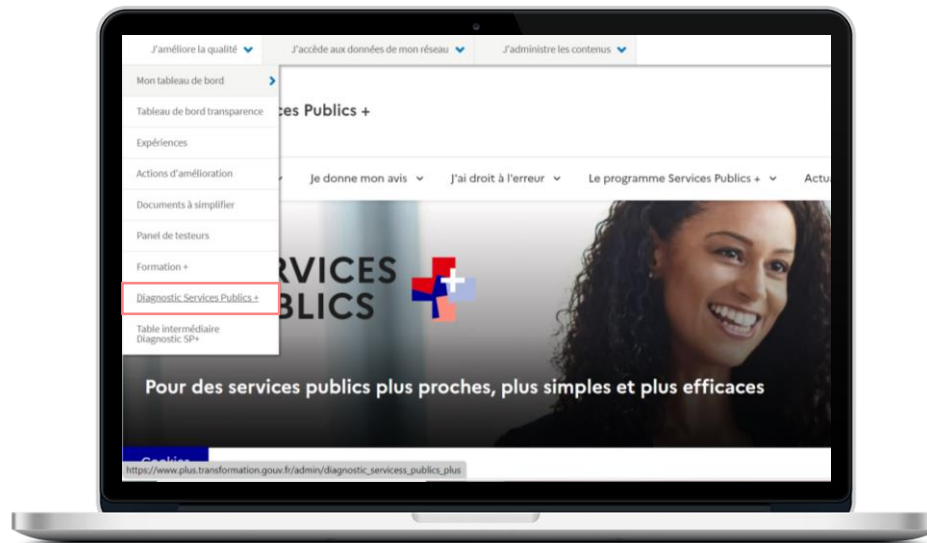
	Oui	Non
L(es) adresse(s) courriel et leur(s) finalité(s)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le(s) numéro(s) de téléphone et leur(s) finalité(s)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L(es) adresse(s) postale(s) et leur(s) finalité(s) et les informations relatives à l'accès au(x) lieu(x) d'accueil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les coordonnées des médiateurs, le cas échéant	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Le score est cumulatif et déterminé au regard du nombre de propositions sélectionnées

ACCÈS À L'OUTIL

AU SEIN DE LA PLATEFORME SERVICES PUBLICS +

► RAPPEL DU FONCTIONNEMENT



- Outil accessible depuis l'espace Agent de la plateforme (une fois tous les 6 mois au plus)
- Résultats disponibles 2 heures après l'enregistrement des réponses
- Accès aux résultats consolidés au sein d'un même réseau

RESSOURCES

- Le guide de la plateforme SP+
- Le tutoriel
- La boîte à outils de l'amélioration continue