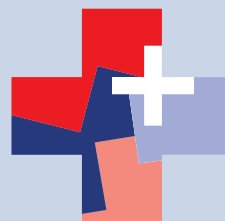




GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SERVICES PUBLICS+



KIT DE COMMUNICATION



**DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE
DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE**

SOMMAIRE

Introduction : pourquoi un kit de communication	3
I. Points à retenir et chiffres clés sur les engagements Services Publics +	4
II. Articles mis à disposition	6
a. Article version longue	6
b. Article version courte	10
III. Des convictions à partager	12
IV. Réseaux sociaux : Twitter	12
V. Illustrations des 9 engagements Services Publics + par des propos d'usagers	14

Pourquoi un kit de communication ?

L'engagement dans un programme d'amélioration continue centrée sur l'expérience usager s'impose à toutes les administrations depuis la décision du CITP de juin 2019.

Ce kit mis à votre disposition contient des outils facilitateurs pour organiser les relations de votre réseau avec la presse et communiquer à destination de vos usagers à l'externe.

Des modèles d'articles pré-rédigés en versions longue et courte peuvent être publiés tels quels sur vos supports, dont site internet, ou être retravaillés par votre service presse pour être adaptés aux conditions de déploiement de votre réseau.

Un recueil des principaux verbatim, informations et chiffres clés a également été réalisé. Il peut être utilisé pour alimenter des réponses à des interviews ou pour illustrer des posts sur les réseaux sociaux. De la même manière, une série de questions vous est proposée pour servir de bases aux interviews d'agents ou de responsables hiérarchiques que vous souhaiteriez publier dans vos newsletters ou sur vos éventuels sites internet ayant pour cible les usagers ou le grand public.

Des propositions de tweets vous sont faites pour votre animation sur votre compte twitter. Ils peuvent être modifiés pour s'adapter à la réalité spécifique de votre réseau. De même, des problématiques souvent rencontrées par les usagers sont reportées à la fin de ce document illustrant chacun des 4 piliers du programme : une promesse commune à tous les services publics, des résultats affichés, une écoute des usagers renforcée et une amélioration en continu. Elle permettent de se mettre « à la place » des citoyens et sont un point d'accroche pour mettre en évidence les réponses et solutions qui y sont spécifiquement apportées par votre réseau. Ces illustrations sont issues du PPT dynamique de présentation des 9 engagements fourni dans le kit de déploiement.

I. Points à retenir et chiffres clés sur les engagements Services Publics +

Ces messages et chiffres clés peuvent être utilisés pour compléter ou illustrer vos articles, infographies et guides dédiés au programme Services Publics +.

Points clés à retenir

- Le programme d'amélioration continue "Services Publics +" prend la suite de la démarche "Marianne" de qualité de service pour des services publics toujours + proches, + simples, + efficaces.
- La démarche « Marianne » a débuté en 2005 avec des administrations volontaires. Elle a été généralisée à l'ensemble des services publics en relation avec l'utilisateur suite à la décision du CITP de juin 2019.
- L'engagement dans un programme d'amélioration continue centrée sur l'expérience usager s'impose à toutes les administrations dans le cadre du programme Service Publics + qui s'est appuyé sur la démarche Marianne pour aller plus loin.
- Ce processus d'amélioration continue doit se généraliser à compter de novembre 2020 à tous les services publics en relation avec les usagers, à l'exception des collectivités locales pour lesquelles l'engagement dans le programme Services Publics + reste facultatif.
- Le programme est bâti autour de 9 nouveaux engagements de service, construits avec les têtes de réseaux, les agents de terrain et les usagers.
- Les engagements Services Publics + constituent le socle commun de la promesse des services publics à l'utilisateur.
- Le programme Services Publics + fédère les différents dispositifs visant à mettre l'utilisateur au cœur de l'action du service public (Loi pour l'Etat au service d'une société de confiance (ESSOC), Transparence et affichage des résultats, Voxusager,..).
- Le programme Services Publics + repose sur 4 piliers : la promesse avec l'affichage de 9 engagements au niveau local ; la preuve avec l'affichage des résultats ; l'écoute usagers avec la possibilité de faire remonter son témoignage, positif comme négatif, sur les services publics ; l'amélioration continue au niveau de chaque site local en associant les agents et les usagers.
- La démarche d'amélioration continue part de la mesure des résultats de qualité de service et de leur analyse pour identifier les points forts et les points d'amélioration de la relation d'un site local avec ses usagers. Les agents, en équipe et en associant les usagers, élaborent un plan d'action d'amélioration qui est affiché. Les évolutions font l'objet d'une communication à destination des usagers. Le programme Services Publics + contribue à simplifier et à améliorer la relation entre le service public et l'utilisateur et à renforcer la confiance entre les usagers et les administrations de l'Etat.
- Le déploiement et la mise en œuvre du programme permettent à un service public d'améliorer de manière continue la relation à l'utilisateur.

- Le programme se matérialise par une plateforme numérique dédiée, point d'entrée unique pour les usagers et pour les agents. Cette plateforme permet aux usagers de consulter les engagements de service, ainsi que les résultats, et de faire remonter leurs témoignages du service public. Elle centralise toutes les ressources et outils de la relation usager à destination des agents. Elle fait de chaque usager et agent un acteur de l'amélioration continue des administrations.

Chiffres clés

- Depuis 2016, **plus de 4500 organismes publics** se sont engagés à leur initiative à respecter les engagements visant à améliorer la qualité de service : rectorats, bibliothèques universitaires, services des impôts, tribunaux judiciaires, Maisons de service au public, consulats, centres du service national, collectivités locales et en particulier communes.

- 71% des Français sont en relation au moins une fois par an avec l'un des 18 plus grands réseaux de service public concernés par la démarche Marianne (Etude Kantar 2020 pour le compte de la DITP) ; près de 47 millions de Français devraient ainsi bénéficier en 2021 des engagements Services Publics + dans le cadre de leurs démarches administratives.

- 69% des Français ont plutôt confiance dans l'administration (Baromètre Delouvrier, 2019) et 66% ont estimé que les organisations publiques ont réussi à maintenir une continuité du service lors de la crise (Sondage Ifop pour Acteurs Publics, mai 2020).

- Les Français(e)s expriment des attentes fortes en termes de qualité de service, de simplification et d'écoute, attentes sont encore exacerbées dans le contexte de crise sanitaire : 58% des Français souhaitent plus de rapidité, 42% plus de simplicité, 34% une meilleure égalité des services publics sur les territoires et 25% un suivi plus personnalisé (Baromètre Delouvrier, 2019).

II. Articles mis à disposition

Les modèles d'articles ci-après peuvent être repris pour publication sur vos différents canaux de communication à destination des usagers. Ils peuvent comporter des parties complémentaires ou inserts concernant la mise en œuvre des engagements qualité dans votre réseau (personnalisation recommandée). Les encarts sont des propositions à reprendre intégralement ou en partie selon vos besoins.

a. Article version longue

**Nouveaux engagements Services Publics + :
pour des services publics plus proches, plus simples, plus efficaces.**

Depuis plusieurs années, les services de l'Etat travaillent à améliorer l'accueil de leurs usagers, qu'il s'agisse d'un accueil physique ou en ligne, par téléphone ou par courrier, grâce aux engagements Marianne.

Ces engagements ont déjà été déployés par plus de 4500 organismes publics volontaires. De profonds changements dans l'organisation des services concernés sont déjà visibles !

Réorganisation de l'accueil des usagers pour réduire le temps d'attente, création de guichets spécialisés pour faciliter certaines démarches, simplification des formulaires administratifs, facilitation de l'accès au numérique pour tous : autant d'exemples d'engagements des services publics au service d'une administration qui se transforme !

Toutefois, les Français(e)s expriment des attentes fortes en termes de qualité de service, de simplification et d'écoute, attentes qui sont encore exacerbées dans le contexte de crise sanitaire : 58% des Français souhaitent plus de rapidité, 42% plus de simplicité, 34% une meilleure égalité des services publics sur les territoires et 25% un suivi plus personnalisé (Baromètre Delouvrier, 2019).

C'est pour faire progresser encore davantage la qualité du service rendu et développer la confiance entre l'administration et les usagers que le Gouvernement a décidé de franchir une étape supplémentaire et de proposer à l'ensemble des services publics en relation des usagers un programme unifié d'amélioration continue centré sur l'expérience usager appelé Services Publics + .

Tout au long de l'année 2019, 9 nouveaux engagements, ambitieux et fédérateurs, ont été conçus avec les administrations de l'Etat accueillant du public et des représentants de collectivités locales, dont certains étaient déjà engagés dans la démarche. La bienveillance de l'administration vis-à-vis des usagers et la reconnaissance d'un droit à l'erreur s'ils se sont trompés figurent parmi les nouveaux grands principes affirmés par la démarche.

Testés auprès d'usagers, ces engagements mettent l'accent sur une relation plus personnalisée entre les services et les usagers, et une plus grande bienveillance dans l'accompagnement proposé. Ils promeuvent également une orientation facilitée, la proactivité des services publics, leur joignabilité et le respect des délais annoncés. Les résultats liés à ces engagements sont mesurés et publiés régulièrement par les services publics dans les sites physiques ou sur leur site internet. La prise en compte de l'avis de l'utilisateur franchit aussi une nouvelle étape avec la possibilité de raconter son expérience avec le service public et de formuler des propositions d'amélioration.

Les administrations améliorent en continue leurs services en analysant les informations recueillies, en affichant leur plan d'action, en formant leurs agents et en adaptant leur accueil des usagers et le traitement de leurs demandes.

Une plateforme unique d'échanges est en ligne depuis mi-décembre 2020 sur le site service-public.fr. Elle fait de chaque usager et agent un acteur de l'amélioration continue des administrations.



Les administrations qui s'engagent dans le programme :

De nombreux services publics étaient historiquement engagés dans le déploiement des engagements : les services des impôts, tribunaux judiciaires, rectorats et DSDEN (services départementaux de l'éducation nationale), bibliothèques universitaires, Maisons de service au public et France Services, consulats, centres du service national et certaines communes.

De nouvelles et nombreuses administrations vont désormais déployer les engagements Services Publics + à compter de 2020, en particulier Pôle emploi et les opérateurs de sécurité sociale (caisses d'allocations familiales, assurance maladie, caisses de retraite, mutualité sociale agricole, URSSAF) qui sont en contact avec un très grand nombre d'usagers.

Les engagements Services Publics + vont également être déployés par les forces de l'ordre (police, gendarmerie), les préfetures, les CROUS pour les étudiants, les universités, et à plus long terme, les établissements scolaires, les écoles et les hôpitaux.

Les collectivités locales n'ont pas l'obligation de déployer les engagements Services Publics + mais peuvent tout à fait les mettre en œuvre de leur propre initiative. Ils étaient déjà engagés à titre volontaire dans la démarche initiale Marianne.

Les nouveaux engagements Services Publics +

Des services publics + 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

Des services publics + 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

Des services publics + 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**

Déployer l'engagement 1 : La bienveillance et le droit à l'erreur.

Les nouveaux engagements qualité reprennent plusieurs grands principes de la loi pour un Etat au service d'une société de confiance [ESSOC], du 10 août 2018. Cette loi précise les différents aspects de la posture de bienveillance attendue de l'administration et de ses agents : accompagnement, conseil, pédagogie, proactivité, présomption de bonne foi, inversion de la charge de la preuve, médiation, loyauté, évaluation, efficacité, proximité, modularité, adaptabilité, accessibilité, réactivité, transparence, droit au contrôle, instruction de dossiers incomplets, allègement de la charge déclarative.

Pour aller plus loin dans cette posture de bienveillance, la loi ESSOC a consacré le « droit à l'erreur ».

Ainsi, l'utilisateur qui s'est trompé lors d'une démarche administrative ne peut plus être sanctionné pour son premier manquement car il est présumé de bonne foi (à condition qu'il régularise son erreur, de sa propre initiative ou à la demande de l'administration, et dans le délai qui lui est imparti). L'erreur est alors corrigée sans pénalité financière et l'administration explique à l'utilisateur comment ne plus se tromper.

Afin d'alerter les usagers sur les erreurs les plus fréquentes, le site www.oups.gouv.fr recense ces dernières et présente des conseils simples pour les éviter.

Comment les nouveaux engagements Services Publics + ont-ils été élaborés ?

Les nouveaux engagements ont été élaborés en commun par la Direction interministérielle de la transformation publique et un échantillon d'agents représentant les administrations en relation avec le public. C'est dans ce cadre que deux groupes de travail se sont réunis entre septembre et novembre 2019 à l'occasion de trois ateliers de travail. Les agents mobilisés, issus de services déjà membres du réseau Marianne existant ou non, ont identifié les irritants en se mettant à la place des usagers des services publics et se sont projetés sur les engagements concrets sur lesquels les administrations pourraient se positionner. En octobre 2019, ces engagements ont été testés auprès de deux groupes d'usagers. L'enjeu était de proposer des engagements communs et réalisables par chacune des administrations concernées.



Rendre compte des résultats de qualité de service (engagement 6)

L'engagement 6 de la démarche renvoie à la volonté de Transparence des administrations à l'égard de leurs usagers. Les services publics de l'Etat s'engagent à rendre compte de leurs résultats, à la fois en termes de performance et de satisfaction, dans leurs locaux, mais aussi sur internet.

A ce jour, de nombreux réseaux de services publics tels que les organismes de sécurité sociale, les hôpitaux, Pôle Emploi, les Urssaf, la Gendarmerie, la Police Nationale publient leurs résultats au plus près du terrain.

La plateforme unique de ressources et d'échanges (accessible via le site service-public.fr) compile la totalité de ces données et permet de les consulter de manière simple et claire. La transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics est un élément fondamental pour renforcer la confiance entre l'administration et ses usagers. C'est pourquoi, d'ici la fin 2020, l'ensemble des services publics de l'Etat publieront leurs résultats en libre accès.

Mettre en œuvre la stratégie de transformation de l'action publique

Les engagements contribuent à la mise en œuvre des orientations prioritaires du gouvernement qui visent un service public proche, simple et efficace et participent ainsi à la réussite du déploiement du programme de transformation publique lancé par le gouvernement en 2018.

Mettre l'utilisateur au cœur de nos services publics

La confiance des citoyens envers les institutions repose en grande partie sur la qualité du service qui leur est rendu. Lors du 3ème Comité Interministériel de la Transformation Publique (juin 2019) a été pris l'engagement de mettre les usagers au cœur de l'action publique, et le programme Services Publics + permet d'y concourir.

Impulser et entretenir l'amélioration continue de la qualité de service

S'engager dans le programme Services Publics +, au-delà du respect et de l'affichage des engagements, c'est lancer une nouvelle dynamique de la qualité de service, portée par la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.



Déployer l'engagement 7, qui prévoit que les services publics doivent recueillir les avis des usagers.

Sur la plateforme numérique du programme, disponible sur le site service-public.fr, les usagers peuvent s'exprimer en partageant leur expérience avec les services publics. Plus de 1600 témoignages d'usagers et plus de 1200 réponses des administrations concernées ont déjà été publiées.

En donnant la parole aux usagers, Public + permet de faire remonter en toute transparence les difficultés rencontrées par les usagers, mais aussi leurs expériences positives vécues avec l'administration, en vue d'améliorer les services publics.

Grâce à Services Public +, les usagers peuvent aussi transmettre à l'administration des documents peu compréhensibles ou mal formulés pour qu'ils soient réécrits de manière claire, en prenant en compte l'apport des sciences comportementales.

b. Article version courte

Services Publics + : 9 engagements pour un service public proche, simple et efficace.

Depuis plusieurs années, les services de l'Etat travaillent à améliorer l'accueil de leurs usagers, qu'il s'agisse d'un accueil physique ou en ligne, par téléphone ou par courrier, grâce aux engagements Marianne.

Créés en 2005, ces engagements ont déjà été déployés par plus de 4500 organismes publics volontaires. De profonds changements dans l'organisation des services concernés sont déjà visibles !

C'est pour faire progresser encore davantage la qualité du service rendu et développer la confiance entre l'administration et les usagers que le Gouvernement a décidé de généraliser ces engagements à l'ensemble des services publics en relation avec les usagers à compter de 2020, dans le cadre d'un programme intégré appelé Services Public +

Testés auprès d'usagers, ces engagements mettent l'accent sur une relation plus personnalisée entre les services et les usagers, une plus grande bienveillance dans l'accompagnement proposé. Ils promeuvent également une orientation facilitée, la proactivité des services publics, leur joignabilité et le respect des délais annoncés. La prise en compte de l'avis de l'utilisateur franchit aussi une nouvelle étape avec la possibilité de raconter son expérience avec le service public et de formuler des propositions d'amélioration.

Les nouveaux engagements Services Publics +

Un service public + proche

- 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

Un service public + efficace

- 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

Un service public + simple

- 7 Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Afin de vous offrir un service de qualité, nous développons en permanence nos **compétences**
- 9 Nous sommes **éco-responsables**



Comment les nouveaux engagements ont-ils été élaborés ?

Les nouveaux engagements ont été élaborés en commun par la Direction interministérielle de la transformation publique et un échantillon d'agents représentant les administrations en relation avec le public dans le cadre de deux groupes de travail qui se sont réunis dans trois ateliers entre septembre et novembre 2019.

Les agents mobilisés, issus de services membres du réseau Marianne ou non, ont identifié les irritants en se mettant « à la place » des usagers des services publics et se sont projetés sur les engagements concrets sur lesquels les administrations pourraient se positionner.

En octobre 2019, ces engagements ont été testés auprès de deux groupes d'usagers. L'enjeu était de proposer des engagements communs et réalisables par chacune des administrations concernées.

III. Des convictions à partager

Les phrases qui suivent résument les convictions ayant conduit au programme Services Publics +. Elles peuvent illustrer l'intérêt qu'il y aurait pour votre réseau à s'engager dans le programme. Ces éléments peuvent être repris dans le cadre d'interviews.

Les usagers ont changé, ils sont en demande de services publics personnalisés, adaptés aux nouveaux besoins et modes de vie. Ils veulent à la fois des services en ligne numériques performants et pouvoir échanger avec une personne quand ils en ont besoin.

69% des Français ont plutôt confiance dans l'administration. Toutefois, les Français(e)s expriment des **attentes fortes** en termes de **qualité de service, de simplification et d'écoute**, attentes sont encore exacerbées dans le contexte de crise sanitaire : 58% des Français souhaitent plus de rapidité, 42% plus de simplicité, 34% une meilleure égalité des services publics sur les territoires et 25% un suivi plus personnalisé (Baromètre Delouvrier, 2019).

Un levier fondamental de la transformation est d'assurer la transparence sur la qualité de nos services, et de mettre la satisfaction de l'utilisateur au cœur de notre action.

La proximité des services publics avec les usagers n'est pas qu'un enjeu de présence physique, elle impose de repenser sensiblement la façon d'accueillir le public.

L'instauration d'un droit à l'erreur (Loi ESSOC), la transparence sur les résultats sont des jalons à consolider pour regagner la confiance des citoyens.

Améliorer les services publics pour les usagers, c'est aussi compter sur les agents publics eux-mêmes, qui sont au cœur de ces nouveaux engagements.

IV. Réseaux sociaux : Twitter

Les propositions ci-dessous sont des tweets génériques que les administrations ont tout le loisir d'adapter selon la relation qu'elles entretiennent avec les usagers. Ces tweets personnalisables peuvent notamment être illustrés d'exemples concrets et adaptés au contexte.

TWEETS GÉNÉRIQUES

En 2020, l'Etat déploie le programme Services Publics + pour améliorer et simplifier sa relation avec vous. Découvrez comment la [institution] s'est engagée dans cette démarche : [lien](#)

Avec le programme Services Publics +, nous / la [institution] vous faisons/fait la promesse d'un service public à la hauteur de vos attentes. Découvrez comment nous simplifions vos démarches : [lien](#)

Alternative :

Avec le programme Services Publics +, nous vous faisons la promesse d'un service public à la hauteur de vos attentes ! A la [institution], nous avons [donner un exemple : repensé entièrement l'accueil de nos agences pour mieux vous servir] : [lien](#)

9 engagements et une plateforme unique pour un seul objectif : pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces : [lien](#)

TWEETS ENGAGEMENTS

- **[Engagement qualité #1]** La confiance est au centre de la relation que nous voulons créer avec vous. Nous comprenons que les démarches administratives ne sont pas toujours simples ! Si vous vous êtes trompé, vous pourrez corriger votre erreur sans pénalité.



- **[Engagement qualité #2]** A la [institution], nous avons mis à votre disposition plusieurs modes de contact pour réaliser vos démarches ! [Ajouter un exemple : Pour faciliter la mise en relation avec nos services, notre numéro de téléphone est désormais gratuit] : [lien](#)
- **[Engagement qualité #2]** Depuis le [1er janvier 2021], vos appels vers nos numéros de téléphone ne sont plus surtaxés.
- **[Engagement qualité #3]** Parce que chaque usager est unique, la [institution] vous apporte un accompagnement personnalisé et adapté aux spécificités de votre situation. Découvrez comment ici : [lien](#)
- **[Engagement qualité #4]** Pour un service public toujours plus efficace, nous nous engageons à optimiser vos démarches entre les différents services publics ! Pour savoir à qui s'adresser quelle que soit votre demande, consultez notre annuaire en ligne ici : [lien](#)
- **[Engagement qualité #5]** Vous avez fait une demande auprès de la [institution] ? Vous avez le droit de savoir où en est le traitement de votre dossier ! Pour suivre l'avancée de votre dossier en temps réel, rendez-vous sur votre espace personnel : [lien](#)
- **[Engagement qualité #6]** Où en sommes-nous dans notre relation avec vous ? La [institution] vous présente ses résultats de qualité de service en toute #transparence ! Retrouvez-les sur le site resultats-services-publics.gouv.fr
- **[Engagement qualité #7]** Votre avis compte ! Partagez votre expérience personnelle avec la [institution] sur le site voxusagers.gouv.fr : nous nous engageons à vous répondre et à améliorer la qualité de nos services en conséquence !
- **[Engagement qualité #7]** Grâce à vos retours, nous avons simplifié vos démarches de [...].
- **[Engagement qualité #8]** S'engager pour plus de qualité, c'est aussi garantir le meilleur pour les femmes et hommes qui font le service public ! [Donner un exemple tiré de votre réseau : dans une démarche d'amélioration continue, tous nos agents aux guichets sont désormais formés à l'accueil du public].

- **[Engagement qualité #9]** La [institution] est mobilisée pour un service publics #écoresponsable ! En 2020, [donner un exemple tiré de votre réseau : tous nos formulaires peuvent désormais être renseignés en ligne] : [lien](#)
- **[#ServicesPublics+]** Notre promesse : 9 engagements pour des services publics + proches, + simples et + efficaces co-construits avec les agents et les usagers.
- **[#ServicesPublics+]** Notre objectif : vous placer au coeur de notre action pour des services publics toujours + proches, + simples, + efficaces.
- **[#ServicesPublics+]** En tant qu'utilisateur, votre avis nous importe : vous êtes écouté et votre avis est pris en compte pour améliorer et simplifier les démarches
- **[#ServicesPublics+]** L'amélioration en continu : progresser ensemble en analysant les résultats, les récits usagers et en mobilisant les agents de terrain.

V. Illustrations des 9 engagements Services Publics + par des propos d'utilisateurs

Les démarches administratives sont complexes, j'aimerais au moins être bien accueilli, même lorsque je me suis trompé...

→ **Engagement 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**

Je me sens un peu seule devant mon écran quand je dois faire une démarche en ligne... Je passe des heures au téléphone à essayer de joindre une administration...

→ **Engagement 2 : Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne**

Je suis une citoyenne comme les autres, mon handicap ne doit pas m'empêcher de faire mes démarches comme les autres...

→ **Engagement 3 : Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle**

Je dois toujours passer par plusieurs services avant de tomber sur le bon. Je perds du temps...

→ **Engagement 4 : Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande**

Je ne sais jamais quand l'administration va me répondre. Et quand elle le fait, j'ai parfois du mal à comprendre ce qu'elle me dit...

→ **Engagement 5 : Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier**

En tant qu'utilisateur, je suis bien placé pour dire ce qui fonctionne ou pas dans les services publics, mais on ne me demande pas vraiment mon avis...

→ **Engagement 6 : Vous avez accès à nos résultats de qualité de service**

→ **Engagement 7 : Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches**

Je sais que répondre aux usagers ça n'est pas toujours facile, j'aimerais savoir comment on aide les agents à bien faire leur travail...

→ **Engagement 8 : Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu**

J'essaie d'agir au quotidien pour l'environnement mais à quoi bon si les services publics ne le font pas de leur côté...

→ **Engagement 9 : Nous sommes éco-responsables**

Contact :
experienceusagers.ditp@modernisation.gouv.fr