

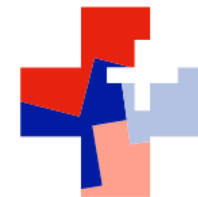
AMELIORATION CONTINUE

LE DIAGNOSTIC LOCAL SP+
AU PLUS PRES DES USAGERS

OBJECTIFS ET CRITERES DE COTATION

23 JUILLET 2021

**SERVICES
PUBLICS+**



ENJEUX DU DIAGNOSTIC LOCAL REALISEE AU PLUS PRÈS DES USAGERS

Le diagnostic SP+ : une démarche de diagnostic local

- La démarche de diagnostic réalisée dans les sites en contact direct avec les usagers est une **composante importante de l'amélioration continue**, portée par le programme Services Publics +.
- Le diagnostic au niveau de chaque point de contact usagers est réalisé chaque année par le site, en équipe, afin de :
 - **mesurer les écarts avec les engagements du programme Services Publics +**,
 - pour ensuite identifier des **plans d'actions d'amélioration réalistes et réalisables à sa maille** et
 - répondre aux **besoins et caractéristiques des usagers de son territoire**.



Pour vous aider dans cette démarche, une démarche de diagnostic local est mis à votre disposition par la DITP. Vous pouvez également vous appuyer sur votre propre démarche de diagnostic, *dès lors qu'elle intègre bien les 9 engagements SP+* (engagements communs à l'ensemble des services publics) et qu'elle est *déclinée à la maille géographique la plus fine* de votre organisation.

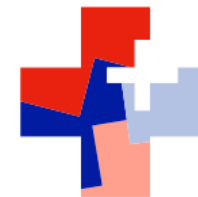
- La démarche de diagnostic proposée par la DITP permet l'analyse des pratiques mises en place dans les sites opérationnels, grâce à une réflexion en équipe concernant la qualité de service proposée et l'expérience vécue par les usagers. **Ce n'est surtout pas un outil d'évaluation entre sites ou entre réseaux de services publics.**
- 2 dernières questions sont proposées aux répondants afin de leur permettre d'exprimer :
 - 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

DIAGNOSTIC LOCAL SERVICES PUBLICS +

COTATIONS APPLIQUEES

23 JUILLET 2021

**SERVICES
PUBLICS+**



COTATIONS APPLIQUÉES DANS LE DIAGNOSTIC

Les grands principes du calcul des résultats :

- **1 point par question**
 - Chaque question vaut 1 point maximum
 - Tous les thèmes abordés dans le diagnostic ont la même importance
- **Déclinaison des résultats**
 - Résultat exprimé en pourcentage dans la synthèse générale et dans les résultats détaillés
 - Cotations des réponses différentes selon la typologie de questions et l'impact sur la relation des agents du site avec l'utilisateur :
 - question à choix unique : de 0 à 1 (graduation possible : 0,3; 0,5; 0,7)
 - question à choix multiple avec texte libre : de 0 à 1 (avec graduations possibles de 0,05 à 0,4 selon le nombre de réponses possibles)
 - Nombre de points maximal par engagement :
 - selon les canaux de contacts utilisés avec les usagers
 - selon les typologies de structures (structure locale, au plus près des usagers; structure mutualisée de type plateforme; service centralisé en charge d'une typologie de canaux ou d'utilisateurs...)
 - selon la réponse sélectionnée : « Non concerné »; « Non applicable » qui n'entre pas dans le calcul des points