

Autodiagnostic Services Publics+

Bonjour,

Vous travaillez comme agent public ou responsable d'équipe au sein d'un service public qui déploie le programme Services Publics+.

A ce titre, vous êtes amené à réaliser au moins une fois par an un autodiagnostic du respect des 8 engagements par votre service, dans la logique d'amélioration continue de la qualité de service portée par le programme Services Publics+.

L'autodiagnostic est réalisé dans chaque service public en contact avec des usagers pour :

- Evaluer les écarts entre les pratiques du service et le contenu détaillé des 8 engagements du programme Services Publics+ (pour accéder aux engagements, cliquer [ici](#)) et ainsi estimer la marche restant à franchir pour respecter les engagements.
- Permettre l'identification de points forts qui pourront être valorisés, et d'axes d'amélioration à travailler en équipe
- Construire ou enrichir votre plan d'actions d'amélioration de la qualité de service, adapté aux besoins et attentes des usagers de votre service et de votre territoire.

L'autodiagnostic a été conçu **pour et avec des agents** des services publics. Il constitue **un outil au service des équipes en contact avec** des usagers.

Il a vocation à être **réalisé en équipe**, en impliquant des agents en contact avec des usagers.

Selon la taille du service, l'ensemble des agents pourront être associés ou non (il est recommandé de constituer un groupe de 4 à 8-10 personnes afin de faciliter la réponse collective au questionnaire).

L'autodiagnostic a été conçu pour permettre une **couverture exhaustive de l'ensemble des attendus des engagements**.

Le temps consacré à échanger autour du questionnaire pour y répondre collectivement permet un partage de pratiques et d'expériences entre agents du service.

Avant de démarrer le questionnaire, quelques points d'attention :

- Il est possible que certaines questions ne relèvent pas directement de votre service (ex. une CAF) mais de l'organisation générale de votre réseau (ex. piloté par la CNAF). Elles ont vocation à identifier d'éventuels points d'amélioration à remonter à votre direction, dans l'intérêt des usagers.

- Les réponses saisies s'enregistrent automatiquement au fil de l'eau et sont modifiables jusqu'à la validation du questionnaire par l'activation du bouton « Enregistrer » (sur la dernière page du questionnaire). **Une fois le questionnaire validé, nous vous recommandons de télécharger en PDF le questionnaire renseigné en cliquant sur le bouton « Imprimer ».** En effet, après fermeture de la page, le détail des réponses saisies n'est plus accessible en ligne, ni téléchargeable.

Par ailleurs, dans le but de limiter le nombre de questions et de faciliter l'administration du questionnaire, ce dernier est structuré par thématique liée aux enjeux de la relation usagers, (plutôt que par engagement du programme Services Publics+). La référence à l'engagement visé y est toutefois précisée sous l'intitulé de chaque question.

Dans le rapport de résultats, les réponses apportées viennent alimenter des scores pour chacun des engagements Services Publics+.

Le rapport sera disponible depuis la plateforme Services Publics+ 2 heures après validation du questionnaire.

Pour répondre au questionnaire, veuillez accéder à la page suivante.

QUESTIONS D'IDENTIFICATION

Dans quel service public travaillez-vous ?

Merci de consulter en priorité le menu déroulant afin de sélectionner votre service public. Si votre service n'est pas présent dans la liste proposée, veuillez cliquer sur la modalité "Autre" et préciser son intitulé exact.

Si 'Autre' précisez :

Quel est le nom de votre service public ?

Exemple : Préfecture du Cantal, Service des impôts des particuliers d'Amiens, CAF du Gard, France Travail de Nanterre,...

Indiquez pour votre service le nombre total d'agents en interaction avec les usagers, quel que soit le canal de contact :

Combien d'agents de votre service participent à la réalisation de cet autodiagnostic ?

AJUSTEMENT DU QUESTIONNAIRE AUX SPECIFICITES DE VOTRE SERVICE PUBLIC

Afin d'adapter le questionnaire au contexte de votre service public, nous vous remercions de répondre aux questions suivantes.

Dans votre service public, quels sont les canaux de contact proposés aux usagers ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Lieu(x) d'accueil du public
- ☐ Téléphone
- ☐ Courrier
- ☐ Courriel
- ☐ Espace personnel en ligne / Formulaire(s) en ligne
- ☐ Visio / vidéoconférence
- ☐ Réseaux sociaux (compte Facebook, Twitter, Instagram...) pour le service / site / agence local(e)

Votre service public propose-t-il un serveur téléphonique (SVI) aux usagers?

Serveur Vocal Interactif (SVI) : système téléphonique capable de réagir aux actions de l'utilisateur (appui sur des touches du téléphone, reconnaissance vocale ou reconnaissance de son numéro téléphonique d'appel), et de diffuser des messages préenregistrés . Il permet le traitement d'appels entrants en simultané.

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Nous n'en avons pas connaissance

Les usagers peuvent-ils faire leurs demandes ou réaliser des démarches administratives en ligne auprès de votre service ?

- ☐ Oui, pour toutes les demandes / démarches réalisables auprès de nos services
- ☐ Oui, pour une part des demandes / démarches réalisables auprès de nos services
- ☐ Non, aucune demande / démarche proposée par notre service public ne peut être réalisée en ligne
- ☐ Non, aucune demande / démarche n'est portée en propre par notre service public

Les réponses apportées aux usagers par votre service public sont-elles susceptibles de faire l'objet d'un recours ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

ACCUEIL PHYSIQUE DES USAGERS DANS LES SERVICES

Notre service public affiche dans ses lieux d'accueil les informations générales suivantes :

(Engagement 2)

	Oui	Non
L(es) adresse(s) courriel et leur(s) finalité(s)	☐	☐
Le(s) numéro(s) de téléphone et leur(s) finalité(s)	☐	☐
L(es) adresse(s) postale(s) et leur(s) finalité(s)	☐	☐
Les coordonnées des médiateurs, le cas échéant	☐	☐

Notre service public informe ses usagers sur les horaires d'ouverture et périodes d'affluence de ses lieux d'accueil.

(Engagement 2)

	Oui	Non
Les horaires d'ouverture sont disponibles sur le site internet	☐	☐
Les horaires d'ouverture sont disponibles dans les lieux d'accueil	☐	☐
Les heures d'affluence sont disponibles sur le site internet	☐	☐
Les heures d'affluence sont disponibles dans les lieux d'accueil	☐	☐

La signalétique extérieure et intérieure de notre service public permet aux usagers :

(Engagement 2)

	Oui	Non
de trouver facilement les lieux d'accueil	☐	☐
de s'orienter facilement à l'intérieur des locaux	☐	☐

Autodiagnostic Services Publics+

Notre service public accorde une attention particulière aux conditions d’accueil des usagers dans ses locaux.

(Engagement 1)

	Oui	Non
Les locaux sont éclairés, propres et rangés	☐	☐
Du mobilier est à disposition pour s’asseoir en cas d’attente	☐	☐
La confidentialité des échanges est assurée (aménagement permettant l’isolement phonique du reste du public)	☐	☐
La charte de la laïcité est affichée	☐	☐

Accueil des personnes en situation de handicap

(Engagement 2)

	Oui	Non
Notre service affiche le niveau de conformité aux règles d’accessibilité de son ou ses établissement(s) recevant du public (ERP), par ex. via AccesLibre	☐	☐
Il déploie des solutions adaptées pour accueillir les personnes à mobilité réduite (ex. poste numérique PMR, place de parking réservée, ...)	☐	☐
Il déploie des solutions adaptées pour accueillir les personnes sourdes ou malentendantes (solution de visio-interprétation, interprétariat en langue des signes, etc.)	☐	☐
Il donne la priorité aux publics en situation de handicap dans ses lieux d’accueil	☐	☐

En prévision des périodes d'affluence dans les lieux d'accueil, notre service public met à disposition les solutions suivantes :

(Engagement 2)

	Oui	Non
Indication du temps d'attente (estimé) ou rang dans la file d’attente	☐	☐
Réorientation vers les heures plus creuses	☐	☐
Information sur les autres canaux de contact (et notamment la possibilité d’être rappelé) ou la possibilité de prendre rendez-vous	☐	☐

ACCUEIL TELEPHONIQUE DES USAGERS PAR LES SERVICES

Notre service public informe ses usagers sur les horaires d'ouverture et périodes d'affluence de son accueil téléphonique.

(Engagement 2)

	Oui	Non	Canal non disponible
Les horaires d'ouverture sont disponibles sur le site internet	☐	☐	☐
Les horaires d'ouverture sont disponibles sur les lieux d'accueil	☐	☐	☐
Les heures d'affluence sont disponibles sur le site internet	☐	☐	☐
Les heures d'affluence sont disponibles sur les lieux d'accueil	☐	☐	☐

En prévision des périodes d'affluence sur le canal téléphonique, notre service public met à disposition les solutions suivantes :

(Engagement 2)

	Oui	Non
Indication du temps d'attente (estimé) ou rang dans la file d'attente	☐	☐
Réorientation vers les heures plus creuses	☐	☐
Information sur les autres canaux de contact (et notamment la possibilité d'être rappelé) ou la possibilité de prendre rendez-vous	☐	☐

Solution d'accès à l'accueil téléphonique

(Engagement 2)

	Oui	Non
Notre service public met à disposition des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques une solution d'accès aux accueils téléphoniques.	☐	☐
La solution est accessible sur la totalité des horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique.	☐	☐
Les agents sont formés à l'utilisation de la solution.	☐	☐

Dans le cas où le service utilise un SVI ou un répondeur, celui-ci fournit les informations suivantes :

(Engagement 2)

	Oui	Non
Coordonnées du service	☐	☐
Horaires d'ouverture des lieux d'accueil des usagers	☐	☐
Horaires d'ouverture du service téléphonique	☐	☐
Informations essentielles aux démarches accessibles par d'autres canaux	☐	☐

Par téléphone, l'utilisateur peut accéder aux informations relatives aux droits et démarches sans authentification préalable.

(Engagement 2)

- ☐ Oui
- ☐ Non

LES ECHANGES PAR COURRIER OU COURRIEL AVEC LES USAGERS

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

(Engagement 2)

	Oui	Non
L(es) adresse(s) courriel et leur(s) finalité(s)	☐	☐
Le(s) numéro(s) de téléphone et leur(s) finalité(s)	☐	☐
L(es) adresse(s) postale(s) et leur(s) finalité(s) et les informations relatives à l'accès au(x) lieu(x) d'accueil	☐	☐
Les coordonnées des médiateurs, le cas échéant	☐	☐

Un accusé de réception est adressé à l'utilisateur pour toute demande écrite faite au service, sauf exceptions prévues par la loi.

Il précise si la demande est susceptible de donner lieu à une décision implicite de rejet ou d'acceptation.

(Engagement 4)

- ☐ L'accusé de réception est systématique et précise si la demande peut faire l'objet d'une décision implicite
- ☐ L'accusé de réception est systématique sans précision sur une éventuelle décision implicite
- ☐ L'accusé de réception n'est pas systématique
- ☐ Aucun accusé de réception n'est adressé aux demandes écrites des usagers

LE SITE INTERNET DU SERVICE

Notre service public publie sur son site internet les informations générales suivantes :

(Engagement 2)

	Oui	Non
L(es) adresse(s) courriel et leur(s) finalité(s)	☐	☐
Le(s) numéro(s) de téléphone et leur(s) finalité(s)	☐	☐
L(es) adresse(s) postale(s) et leur(s) finalité(s) et les informations relatives à l'accès au(x) lieu(x) d'accueil le cas échéant	☐	☐
Les coordonnées des médiateurs, le cas échéant	☐	☐

Sur son site internet (ou celui de l’administration à laquelle il est rattaché), notre service public... :

(Engagement 2)

	Oui	Non
... renvoie vers l’annuaire de l’administration publique (www.service-public.gouv.fr)	☐	☐
... indique les sites internet de référence susceptibles d’informer l’usager sur ses droits et démarches	☐	☐
... met à jour les informations de contact (téléphone, lieu d’accueil, adresse de courriel) et celles relatives aux horaires d’ouverture des services	☐	☐
... veille à la concordance des informations de contact et celles relatives aux horaires d’ouverture sur l'ensemble des canaux et supports (lieux d’accueil, répondeur téléphone/SVI, courriers/courriels type...)	☐	☐

Autodiagnostic Services Publics+

L'utilisateur peut accéder aux informations relatives aux droits et démarches sans authentification préalable sur le site internet de notre service public (ou celui de l'administration à laquelle il est rattaché).

(Engagement 2)

- ☐ Oui
- ☐ Non

Notre service public met à disposition des usagers des ressources numériques conformes aux attendus du référentiel RGAA. Cela concerne :

- Le site internet et ses pages d'information aux usagers
- Les démarches en ligne
- Les applications

(Engagement 2)

- ☐ Notre service public justifie d'un taux de 100% à l'audit RGAA
- ☐ Le service justifie d'un taux de 75% à l'audit RGAA
- ☐ Notre service public justifie d'un taux de 50% à l'audit RGAA
- ☐ Notre service public ne peut justifier d'un taux supérieur à 50% à l'audit RGAA
- ☐ Nous n'en avons pas connaissance

Quel(s) point(s) fort(s) avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant la facilité pour les usagers à entrer en contact avec notre service public ?

Quel(s) besoin(s) d'appui avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant la facilité pour les usagers à entrer en contact avec notre service public ?

ACCUEIL BIENVEILLANT ET COURTOIS

Quel que soit le canal de contact, les agents en interaction avec les usagers utilisent des formules de politesse en introduction et en conclusion des échanges :

(Engagement 1)

	Oui	Non	Canal non disponible
dans les lieux d'accueil	☐	☐	☐
par téléphone et/ou en visio	☐	☐	☐
dans les courriers	☐	☐	☐
dans les courriels	☐	☐	☐

Quel que soit le canal de contact, l'agent en interaction avec les usagers est identifié par son nom et/ou prénom et/ou service :

(Engagement 1)

Conformément à l'article L. 111-2 du Code des relations entre le public et l'administration, « Si des motifs intéressant la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient, l'anonymat de l'agent est respecté. ». Dans ces conditions, le nom du service et/ou la fonction de l'agent sont admis comme éléments d'identification - en lieu et place du prénom et/ou nom et service.

	Oui	Non	Canal non disponible
en face à face (présentation orale, badge, chevalet...)	☐	☐	☐
par téléphone et/ou visio (présentation orale)	☐	☐	☐
dans les courriers (agent ou service chargé du dossier)	☐	☐	☐
dans les courriels (agent ou service chargé du dossier)	☐	☐	☐

Notre service public met à disposition de ses agents l'historique des contacts avec l'utilisateur, tous canaux confondus (via un logiciel de gestion de la relation usagers par exemple).

(Engagement 2)

- ☐ Oui
- ☐ Non

PREVENTION ET GESTION DES INCIVILITES

Notre service public a mis en place des mesures de protection et de sécurité pour les agents exerçant leurs fonctions en contact avec les usagers.

(Engagement 1)

(ex. : organisation des locaux permettant le retrait de l'agent en cas de menace, agents en visibilité de leur manager pour intervention le cas échéant, mesures dissuasives type affiche à l'attention des usagers, équipements de protection, présence d'une équipe de sécurité / caméras de surveillance, bouton d'alerte, dispositif permettant aux agents de signaler les incivilités dont ils sont témoins ou victimes,...)

- ☐ Oui, pour tous les services / tous les agents en interaction avec les usagers et sur tous les canaux de contact
- ☐ Oui, pour la plupart des services / agents en interaction avec les usagers
- ☐ Oui, mais pour certains services / agents en interaction avec les usagers seulement
- ☐ Non, de telles mesures ne sont pas en place
- ☐ Non applicable : aucun besoin identifié

Notre service public organise le partage des bonnes pratiques pour prévenir et / ou gérer les incivilités. (ex : campagnes d'information / de prévention, communauté d'échange / groupe de travail,...)

(Engagement 1)

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Non applicable : aucun besoin identifié

MISE EN OEUVRE DE LA LOI ESSOC

Notre service public informe proactivement l'utilisateur :

- **de son droit à l'erreur et de son devoir de rectifier les informations erronées** (ex. erreur dans une déclaration de situation ou de revenu)
- **des modalités disponibles pour corriger les informations inexactes** (canal, site internet et/ou plateforme dédiés, adresse de messagerie ou postale...)

(Engagement 1)

Note : applicable aux activités de contrôle et de recouvrement

- ☐ Systématiquement
- ☐ La plupart du temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais
- ☐ Non applicable

Lorsque l'usager commet une erreur lors de la réalisation d'une démarche administrative, notre service public ne le sanctionne pas après avoir vérifié que cette erreur :

- s'inscrit dans le périmètre prévu par la loi
- a été commise de bonne foi
- a été commise pour la première fois

(Engagement 1)

Note : applicable aux activités de contrôle et de recouvrement

- ☐ Systématiquement
- ☐ La plupart du temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais
- ☐ Non applicable

Notre service public diffuse à l'attention des usagers des conseils pratiques sur les erreurs les plus fréquemment commises et la manière de les corriger.

(Engagement 1)

	Oui	Non
Il identifie les erreurs les plus fréquemment commises par ses usagers	☐	☐
Il diffuse les conseils sur la plateforme Services Publics+	☐	☐
Il diffuse les conseils sur son site internet ou celui de l'administration à laquelle il est rattaché	☐	☐
Il diffuse les conseils dans ses communications proactives et/ou sortantes	☐	☐

Quel(s) point(s) fort(s) avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant l'accueil bienveillant, la gestion des incivilités et le droit à l'erreur ?

Quel(s) besoin(s) d'appui avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant l'accueil bienveillant, la gestion des incivilités et le droit à l'erreur ?

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE DES USAGERS

Prise de rendez-vous

(Engagement 2)

	Oui	Non
Notre service public permet la prise de rendez-vous	☐	☐
La prise de rendez-vous peut être réalisée auprès d'un agent (hors canal numérique)	☐	☐
L'usager a le choix de la modalité de tenue du rendez-vous (lieu d'accueil, téléphone, ou visio)	☐	☐

Notre service public propose des solutions de traduction dans plusieurs langues pour les démarches les plus sollicitées :

(Engagement 3)

- ☐ Oui
- ☐ Non

Notre service public met à disposition des agents des ressources pour répondre aux usagers et traiter leurs demandes :

- formations,
- modèles / bibliothèques de réponses,
- base de connaissance,
- FAQ interne avec les questions / réponses les plus fréquentes

(Engagement 3)

- ☐ Oui, pour l'ensemble des agents
- ☐ Oui, pour la plupart des agents
- ☐ Oui, mais pour certains agents uniquement
- ☐ Non

Orientation des usagers

(Engagement 3)

	Oui	Non
Les agents en interaction avec les usagers disposent des ressources pour identifier les demandes ne relevant pas de la compétence de leur service ou administration.	☐	☐
Ils disposent également des ressources pour orienter l'utilisateur vers le service ou l'administration compétente.	☐	☐
Ils informent les usagers lorsque leur demande et/ou leurs informations sont transmises à un autre service ou une autre administration.	☐	☐

Notre service public porte une attention particulière aux demandes urgentes ou prioritaires :

(Engagement 3)

	Oui	Non
Il a défini les critères d'identification des situations urgentes ou prioritaires	☐	☐
Il a mis en place les modalités permettant le traitement de ces demandes à caractère spécifique	☐	☐
Il permet aux agents d'apprécier en autonomie la situation de l'utilisateur	☐	☐

ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS DANS LA REALISATION DE LEURS DEMARCHES

Notre service public ...

(Engagement 2)

	Oui	Non
... permet la réalisation en ligne des démarches les plus utilisées par les usagers	☐	☐
... propose une alternative au numérique pour la réalisation des démarches (ex. par courrier, dans les lieux d'accueil)	☐	☐
... permet une relation directe avec un agent pour être aidé en cas de difficulté : par téléphone, en accueil physique ou via une messagerie instantanée notamment	☐	☐

Accompagnement de l'usager dans ses démarches. Notre service public :

(Engagement 3)

	Oui	Non
... propose des outils d'aide en ligne (FAQ, tutoriels, chat, guides,...)	☐	☐
... communique la liste des pièces à fournir pour chaque démarche	☐	☐
... informe l'usager sur les étapes à venir du parcours	☐	☐

Pour les démarches qu'il a déjà engagées, l'usager est informé des éléments suivants :

(Engagement 4)

	Oui	Non
Les étapes de traitement de son dossier	☐	☐
L'avancement du traitement de la demande / dossier / réclamation via son espace personnel ou par d'autres moyens	☐	☐
Le cas échéant, les éléments complémentaires à fournir pour faire avancer sa demande / dossier	☐	☐
L'usager a accès à un récapitulatif des informations qu'il aura communiquées	☐	☐

Pour limiter ses demandes de pièces justificatives à l'usager, est-il exact de dire que notre service public :

(Engagement 3)

	Vrai	Faux
... ne demande pas à l'usager des informations déjà en sa possession.	☐	☐
... ne demande pas à l'usager des informations qu'il pourrait obtenir par le biais d'échanges avec d'autres administrations.	☐	☐
... ne demande que les documents ou données nécessaires à la réalisation de la démarche.	☐	☐
... ne redemande les documents ou informations requises qu'à condition d'avoir épuisé tous les moyens à sa disposition. (ex. pièce illisible sans recoupement possible)	☐	☐

Notre service public informe l'usager sur les voies de recours possibles s'il souhaite contester une décision administrative ...

via la médiation et / ou un recours hiérarchique, gracieux et/ou contentieux
(Engagement 3)

	Oui	Non
... sur le site internet du service	☐	☐
... dans les courriers / courriels	☐	☐
et indique le délai maximal pour formuler un recours.	☐	☐

PROACTIVITE ET LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS

Afin de faciliter la démarche et de réduire l'effort à réaliser par l'usager ou ses ayants droits, ...

(Engagement 3)

	Oui	Non
Notre service public informe ou délivre automatiquement, lorsque cela est possible, des services à l'usager ou à ses ayants droits (ex. attribution automatique d'un droit, communication sortante/proactive...)	☐	☐
Les agents disposent des ressources pour identifier proactivement les usagers concernés et les informer.	☐	☐

Notre service public :

(Engagement 3)

	Oui	Non
... dispose d'une stratégie de lutte contre le non-recours aux droits ou services	☐	☐
... identifie les situations de non-recours aux droits ou services dans son périmètre d'intervention	☐	☐
... anticipe les situations ou dysfonctionnements pouvant générer du non-recours aux droits ou services (ex. rupture de droits lors d'un déménagement, ...)	☐	☐
... met en place des actions pour remédier et/ou prévenir les situations de non-recours (ex. communications ciblées, appels sortants, ...)	☐	☐

Autodiagnostic Services Publics+

Parmi les actions mises en œuvre pour lutter contre le non-recours, notre service public informe les usagers éloignés des services publics ...

(Engagement 3)

	Oui	Non
... de l'existence de services susceptibles de répondre à leurs besoins.	☐	☐
... des actions menées dans d'autres services publics ou par des acteurs locaux susceptibles de répondre à leur situation personnelle. (médiation sociale / numérique, association locale,...)	☐	☐

Quel(s) point(s) fort(s) avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant l'adaptation de l'accompagnement des usagers à leur situation personnelle ?

Quel(s) besoin(s) d'appui avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant l'adaptation de l'accompagnement des usagers à leur situation personnelle ?

GESTION DES DELAIS DE TRAITEMENT DES DEMARCHES ET DES DEMANDES

Gestion des délais de traitement

(Engagement 4)

	Oui	Non
Notre service public pilote les délais de traitement des demandes et/ou démarches des usagers	☐	☐
Il met en place des actions permettant de respecter les délais annoncés	☐	☐
Il met en place des actions permettant de réduire les délais de traitement des demandes / démarches	☐	☐
Ces actions sont enregistrées dans le plan d'actions (dédié Services Publics+ ou plan qualité plus global)	☐	☐

Notre service public suit les délais de réponse aux demandes écrites des usagers. Une réponse est adressée sur le fond ou par un accusé de réception.

(Engagement 4)

	Oui	Non
Les réponses sont apportées sous 2 semaines pour les courriers - y compris via un accusé de réception	☐	☐
Notre service public suit les délais de réponses aux courriers	☐	☐
Les réponses sont apportées sous 1 semaine pour les courriels - y compris via un accusé de réception	☐	☐
Notre service public suit les délais de réponses aux courriels	☐	☐

Notre service communique aux usagers les délais de traitement de leurs demandes :

(Engagement 4)

- ☐ Oui, pour toutes les démarches
- ☐ Oui, pour la plupart des démarches
- ☐ Oui, pour certaines démarches
- ☐ Non, jamais
- ☐ Non applicable

Autodiagnostic Services Publics+

L'indicateur relatif au respect du délai de traitement annoncé aux usagers est défini et suivi pour une démarche phare au moins :

Une démarche phare est une démarche parmi celles les plus sollicitées par les usagers.
(Engagement 6)

- ☐ Le taux est mesuré chaque trimestre
- ☐ Le taux est mesuré chaque année
- ☐ Le service mesure des délais de traitement mais ne mesure pas le taux de respect des délais annoncés
- ☐ Le service ne dispose pas d'indicateur de suivi des délais de traitement des démarches
- ☐ Non applicable

Les résultats relatifs au taux de respect des délais sont publiés sur la plateforme Services Publics+.

(Engagement 6)

	Oui	Non
sur la fiche d'identité du service public, dans la plateforme Services Publics+	☐	☐
et les informations publiées sont à jour des derniers résultats attendus (trimestriels)	☐	☐

Quel(s) point(s) fort(s) avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant les délais de traitement des demandes de nos usagers ?

Quel(s) besoin(s) d'appui avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant les délais de traitement des demandes de nos usagers ?

CLARTE DE L'INFORMATION

Les communications écrites et standardisées (CERFA, notices, site internet, démarches en ligne et courriers type, ...) de notre service public utilisent un langage clair et facile à comprendre de tous. Les informations :

(Engagement 5)

	Oui	Non
... permettent à l'utilisateur de comprendre ce qui est attendu	☐	☐
... sont faciles à trouver : informations essentielles mises en exergue, titres apparents, sommaire, encadré(s), ...	☐	☐
... sont compréhensibles : le vocabulaire est adapté à l'utilisateur, les termes techniques sont remplacés ou expliqués, les phrases sont courtes et simples, ...	☐	☐
... font usage d'un ton et d'une posture adaptés au contexte : caractère pédagogique, bienveillance, ...	☐	☐

Les communications écrites et personnalisées (courriers et courriels) de notre service public utilisent un langage clair et facile à comprendre de tous. Les informations :

(Engagement 5)

Note : choisir un échantillon de documents personnalisés pour répondre à cette question

	Oui	Non
... permettent à l'utilisateur de comprendre ce qui est attendu	☐	☐
... sont faciles à trouver : informations essentielles mises en exergue, titres apparents, sommaire, encadré(s), ...	☐	☐
... sont compréhensibles : le vocabulaire est adapté à l'utilisateur, les termes techniques sont remplacés ou expliqués, les phrases sont courtes et simples, ...	☐	☐
... font usage d'un ton et d'une posture adaptés au contexte : caractère pédagogique, bienveillance, ...	☐	☐

Les agents en interaction avec les usagers utilisent un langage clair et facile à comprendre de tous dans leur communication orale (échanges téléphoniques / visio et dans les lieux d'accueil du public) :

(Engagement 5)

- ☐ Systématiquement
- ☐ La plupart du temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais

Autodiagnostic Services Publics+

Dans le cas où notre service utilise un SVI, celui-ci suit les règles de simplicité suivantes :

(Engagement 2)

	Oui	Non
Des phrases courtes et simples	☐	☐
Un vocabulaire adapté à l’interlocuteur ou compris du plus grand nombre	☐	☐
Un nombre de choix limité	☐	☐

Notre service public simplifie les documents complexes :

(Engagement 5)

	Oui	Non
Il organise le signalement des documents complexes par ses usagers et/ou agents	☐	☐
Il recense les documents identifiés comme complexes	☐	☐
Il évalue leur niveau de complexité pour prioriser et initier les actions de simplification	☐	☐
Les usagers sont associés à la simplification des documents	☐	☐

Quel(s) point(s) fort(s) avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant la mise à disposition pour les usagers d'une information claire, simple et accessible ?

Quel(s) besoin(s) d'appui avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant la mise à disposition pour les usagers d'une information claire, simple et accessible ?

RESULTATS DE QUALITE DE SERVICE

Notre service public mesure sa qualité de service avec les indicateurs communs de ressenti du programme Services Publics+, à savoir :

- la satisfaction globale des usagers à l'égard du service public,
- la satisfaction sur les délais de traitement,
- la facilité à entrer en contact avec le service public,
- la simplicité de réalisation des démarches,
- l'accueil bienveillant et courtois.

(Engagement 6)

- ☐ Le service public mesure les 5 indicateurs communs de ressenti du programme
- ☐ Le service public mesure 4 des 5 indicateurs communs du programme
- ☐ Le service public mesure 3 des 5 indicateurs communs du programme
- ☐ Le service public mesure moins de 3 des 5 indicateurs communs du programme

Le taux de décroché « agent » tel que défini dans les engagements Services Publics+ est suivi par le service afin d'améliorer la performance du traitement des appels téléphoniques et d'atteindre l'objectif fixé par le Comité interministériel de la transformation publique, soit 85%.

(Engagement 6)

- ☐ Le taux est supérieur à 85% et fait l'objet de mesures trimestrielles a minima
- ☐ Le taux est supérieur à 85% et fait l'objet d'une mesure annuelle
- ☐ Le taux est inférieur à 85 %
- ☐ Le taux n'est pas mesuré
- ☐ Nous n'en avons pas connaissance

Notre service public affiche ses résultats les plus récents sur les indicateurs communs du programme - ressenti et production :

(Engagement 6)

	Oui	Non
Dans ses lieux d'accueil / ses locaux (à l'attention des usagers / des agents)	☐	☐
Sur son site internet ou celui de l'administration centrale de rattachement	☐	☐

Les résultats relatifs aux indicateurs communs de ressenti du programme sont publiés au moins une fois par an :

(Engagement 6)

	Oui	Non
sur la fiche d'identité du service public, dans la plateforme Services Publics+	☐	☐
et les informations publiées sont à jour des derniers résultats attendus. (annuels)	☐	☐

Les indicateurs de qualité de service...

(indicateurs de ressenti et de production)
(Engagement 6)

	Oui	Non
... sont analysés périodiquement avec les agents	☐	☐
... permettent l'identification et la mise en oeuvre de mesures de simplification lorsque nécessaire	☐	☐
... permettent l'identification et la mise en oeuvre d'actions d'amélioration de la qualité de service lorsque nécessaire	☐	☐

Quel(s) point(s) fort(s) avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant l'accès par les usagers à nos résultats de qualité de service ?

Quel(s) besoin(s) d'appui avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant l'accès par les usagers à nos résultats de qualité de service ?

DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE

LA MISE EN OEUVRE DU PROGRAMME SERVICES PUBLICS+
(Engagement 7)

Notre service public a désigné un référent local Services Publics+ chargé de... :

	Oui	Non
Coordonner et animer le déploiement du programme	☐	☐
Diffuser les ressources et outils destinés aux agents pour les aider à déployer le programme	☐	☐
Faire vivre la démarche d’amélioration continue avec les agents sur la base de l’analyse des résultats de qualité de service, des retours des usagers et de l'évaluation du respect des engagements	☐	☐

Les engagements sont affichés dans les lieux d'accueil des usagers et sur le site internet du service (ou de l'administration centrale à laquelle il est rattaché)

	Oui	Non	Canal non disponible
Dans les lieux d'accueil du public	☐	☐	☐
Sur le site internet du service	☐	☐	☐

ECOUTE DES USAGERS
(Engagement 7)

Notre service public affiche sur son site internet (ou celui de l'administration centrale à laquelle il est rattaché), la bannière « Je donne mon avis avec Services Publics + ».
Il mène des actions de promotion du dispositif à destination de ses usagers (ex. campagnes dédiées)

- ☐ Oui, le dispositif est promu sur la page d'accueil du site internet et fait l'objet de campagnes de promotion
- ☐ Oui, le dispositif est promu sur le site internet du service en page d'accueil
- ☐ Oui, le dispositif est promu, mais par d'autres moyens que ceux cités
- ☐ Non, le dispositif n'est pas promu auprès des usagers
- ☐ Non applicable

Autodiagnostic Services Publics+

Notre service public recueille l'avis des usagers par des dispositifs divers sur l'ensemble des canaux de contact.

(Dispositifs proposés en complément du dispositif "Je donne mon avis avec Services Publics+" et des indicateurs communs de ressenti. Ex. boîte / arbre à idées, formulaire de recueil sur le site internet, réseaux sociaux, enquêtes...)

- ☐ Oui, le service met à disposition plusieurs dispositifs et vise l'ensemble des canaux de contact
- ☐ Oui, le service met à disposition au moins un dispositif de recueil sur un canal autre que numérique
- ☐ Oui, le service met à disposition des usagers un dispositif numérique uniquement
- ☐ Non, le service ne recueille pas les avis des usagers

Notre service public sollicite les usagers dans le cadre d'actions de co-construction. Il organise ou a organisé :

	Oui	Non
Comités d'écoute	☐	☐
Focus group	☐	☐
Panels locaux ou nationaux d'usagers représentatifs	☐	☐
Tests de nouveaux services avant mise en place	☐	☐

AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE DE SERVICE
(Engagement 7)

Autodiagnostic local : Réalisation et suites données

	Oui	Non
L'autodiagnostic est réalisé chaque année	☐	☐
L'analyse des résultats permet la mise en oeuvre d'actions d'amélioration	☐	☐
L'analyse des résultats permet l'identification des réussites à valoriser au titre de la qualité de service	☐	☐

Les agents en interaction avec les usagers participent à l'analyse des avis et retours de ces derniers et des résultats de qualité de service pour identifier les priorités d'actions d'amélioration

(résultats aux enquêtes de satisfaction, aux indicateurs, analyse des avis usagers / expériences, ...)

- ☐ Systématiquement
- ☐ Oui, la plupart du temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais

Autodiagnostic Services Publics+

Notre service public a mis en place des dispositifs facilitant l'expression des agents, la remontée de propositions d'amélioration mais aussi de dysfonctionnements éventuels, tels que par exemple :

- des fiches de progrès remontées à la personne référente, des arbres ou boîtes à idées dédiées aux agents, une plateforme d'innovation,
- des écoutes pédagogiques avec leur manager,
- des enquêtes internes...

- ☐ Oui, plusieurs outils sont à la disposition des agents au quotidien
- ☐ Oui, le service organise ponctuellement des actions visant à collecter les idées des agents pour améliorer la qualité de service
- ☐ Oui, par le biais des échanges avec le management uniquement
- ☐ Non

Notre service public réalise chaque année un bilan de la démarche d'amélioration continue pouvant conduire à la mise à jour du plan d'actions (création dans le cas de la 1ère année) et basé sur :

	Oui	Non
Les résultats de l'autodiagnostic local	☐	☐
Les résultats des indicateurs de ressenti et de performance (cf. indicateurs communs notamment)	☐	☐
La synthèse des remontées des agents et des usagers (enquêtes, JDMA SP+, boîte à idées, baromètre, e-réputation, ...)	☐	☐
L'état d'avancement / les résultats des actions enregistrées dans le plan d'action	☐	☐

Notre service public organise des comités d'amélioration continue de la qualité de service.

	Oui	Non
Un comité d'amélioration continue est organisé chaque année.	☐	☐
Y participent usagers, agents et partenaires.	☐	☐
Il permet de partager le bilan annuel de la démarche d'amélioration de la qualité de service, présentant les résultats et les actions d'amélioration réalisées.	☐	☐
Il permet de définir les priorités et co-construire les plans d'action d'amélioration de la qualité de service.	☐	☐

Autodiagnostic Services Publics+

Notre service public organise le suivi et le pilotage de la mise en œuvre des actions d'amélioration.

	Oui	Non
Un responsable est désigné pour la réalisation de chaque action	☐	☐
Une date cible de réalisation est indiquée pour chaque action	☐	☐
Un suivi régulier de l'état d'avancement des actions est assuré	☐	☐

Notre service public rend visible ses actions d'amélioration de la qualité de service issues des échanges avec les agents, usagers et partenaires.

Les actions d'amélioration les plus significatives font l'objet d'une publication sur la fiche d'identité du service public dans la plateforme Services Publics+.

- ☐ Oui
- ☐ Non

Notre service public valorise les actions issues de propositions d'amélioration individuelles ou collectives émises par les agents par le biais de communication / événements en interne et/ou en externe (affichage, newsletter, trophées, concours d'idées,...)

- ☐ Systématiquement
- ☐ La plupart du temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais

Notre service public communique auprès de ses usagers, via les canaux de communication existants, sur l'impact de leurs avis sur la qualité de service : « Vous nous l'avez demandé, on l'a fait ».

ex. : affiche ou tableau numérique à l'accueil physique, newsletter, réseaux sociaux, espace dédié sur le site internet...

- ☐ Systématiquement
- ☐ La plupart du temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais

Autodiagnostic Services Publics+

Quel(s) point(s) fort(s) avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant la prise en compte de l'avis des usagers pour améliorer le service rendu ?

Quel(s) besoin(s) d'appui avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant la prise en compte de l'avis des usagers pour améliorer le service rendu ?

ECO-RESPONSABILITE (Engagement 8)

Notre service public met en place des actions visant à répondre concrètement aux enjeux de la transition énergétique et écologique, telles que :

	Oui	Non
Suivi de la consommation des énergies de la structure	☐	☐
Programmation de travaux visant à réduire la facture énergétique (rénovations, optimisations / adaptation des espaces de travail et/ou d'accueil)	☐	☐
Promotion auprès des agents des éco-gestes à adopter pour réduire leur consommation d'énergie ou de ressources	☐	☐
Mise à disposition auprès des agents de bacs de tri des déchets dans les locaux	☐	☐
Réutilisation de biens (y compris numériques) qui ne servent plus : dons, reconditionnement, recyclage,...	☐	☐
Mise en oeuvre d'une politique d'achats responsables	☐	☐

Notre service public a mis en place des actions et diffusé des consignes visant à inciter ses agents à réduire leur consommation d'énergie dans le cadre de leurs déplacements professionnels (y compris trajets domicile-travail)

- ☐ Oui, des actions ont été mises en œuvre et des résultats sont constatés (économies d'énergies, baisse du bilan carbone, etc.)
- ☐ Oui, des actions sont en cours
- ☐ Les actions sont programmées mais non encore initiées
- ☐ Aucune action n'est prévue dans ce sens

Notre service public met à disposition de ses usagers des dispositifs de promotion de la mobilité durable : parkings vélos et trottinettes, informations disponibles pour l'accès en transports en commun,...

- ☐ Oui
- ☐ Non

Notre service public mène les actions suivantes auprès de ses usagers :

	Oui	Non
Il communique sur les enjeux environnementaux	☐	☐
Il communique sur les gestes concrets pouvant être réalisés pour limiter leur impact sur l'environnement	☐	☐

Autodiagnostic Services Publics+

Quel(s) point(s) fort(s) avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant les actions pour limiter notre impact sur l'environnement ?

Quel(s) besoin(s) avons-nous identifié(s) lors de nos échanges concernant les actions pour limiter notre impact sur l'environnement ?

FORMATIONS

Notre service public a mis en place une formation sur les enjeux du programme Services Publics+.

- ☐ Oui, elle est impulsée par la direction et obligatoire pour tous les agents en interaction avec les usagers
- ☐ Oui, mais elle est obligatoire uniquement pour les nouveaux arrivants
- ☐ La formation est intégrée au plan de formation et ouverte aux agents qui souhaitent la suivre
- ☐ Non

Pour les agents en interaction directe ou indirecte avec les usagers, notre service public a mis en place une formation / sensibilisation ...

... à la posture de bienveillance, à l'esprit de la loi ESSOC et au droit à l'erreur.

(Engagement 1)

- ☐ Oui, et elle est obligatoire
- ☐ Oui, mais elle est obligatoire uniquement pour les nouveaux arrivants
- ☐ La formation est intégrée au plan de formation et ouverte aux agents qui souhaitent la suivre
- ☐ Non

... à la prévention et la gestion des incivilités. (pour les agents et leurs managers)

(Engagement 1)

- ☐ Oui, et elle est obligatoire
- ☐ Oui, mais elle est obligatoire uniquement pour les nouveaux arrivants
- ☐ La formation est intégrée au plan de formation et ouverte aux agents qui souhaitent la suivre
- ☐ Non

... aux postures et dispositions relatives à l'accueil des personnes en situation de handicap.

(Engagement 2)

- ☐ Oui, et elle est obligatoire
- ☐ Oui, mais elle est obligatoire uniquement pour les nouveaux arrivants
- ☐ La formation est intégrée au plan de formation et ouverte aux agents qui souhaitent la suivre
- ☐ Non

... aux principes du Langage clair.

(Engagement 5)

- ☐ Oui, et elle est obligatoire
- ☐ Oui, mais elle est obligatoire uniquement pour les nouveaux arrivants
- ☐ La formation est intégrée au plan de formation et ouverte aux agents qui souhaitent la suivre
- ☐ Non

... à l'identification des difficultés de l'utilisateur face au numérique et à la langue française.

(Engagement 3)

- ☐ Oui, et elle est obligatoire
- ☐ Oui, mais elle est obligatoire uniquement pour les nouveaux arrivants
- ☐ La formation est intégrée au plan de formation et ouverte aux agents qui souhaitent la suivre
- ☐ Non

... pour conseiller l'utilisateur sur les éventuelles démarches complémentaires à engager compte tenu de sa situation personnelle, de ses droits et/ou de son avancement dans son parcours.

(Engagement 3)

- ☐ Oui, et elle est obligatoire
- ☐ Oui, mais elle est obligatoire uniquement pour les nouveaux arrivants
- ☐ La formation est intégrée au plan de formation et ouverte aux agents qui souhaitent la suivre
- ☐ Non

... sur les enjeux de la transition écologique et énergétique :

(Engagement 8)

- ☐ Oui, et elle est obligatoire
- ☐ Oui, mais elle est obligatoire uniquement pour les nouveaux arrivants
- ☐ La formation est intégrée au plan de formation et ouverte aux agents qui souhaitent la suivre
- ☐ Non

CONCLUSION

Sur l'ensemble des enjeux portés par le programme Services Publics+, quels sont les points forts identifiés que vous souhaiteriez voir valorisés ?

Parmi l'ensemble des thématiques portées par le programme Services Publics+, quelles actions d'amélioration vous sembleraient être prioritaires ?