



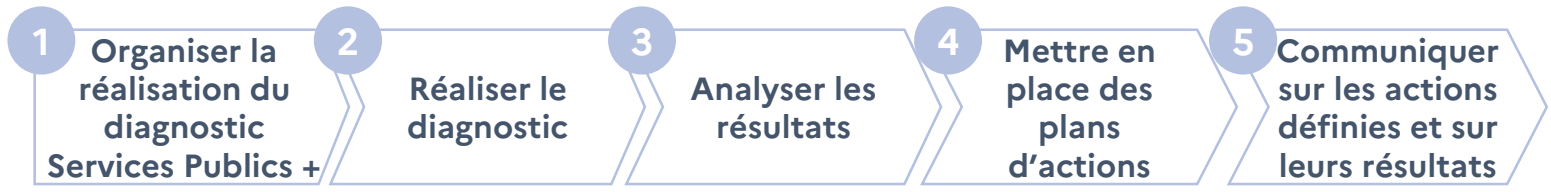
Réaliser le diagnostic Services Publics + de sa structure (1/3)



OBJECTIFS

- Réaliser le diagnostic de mise en œuvre des engagements SP+ au sein des points de contact avec les usagers
- Valoriser ses points forts et identifier les écarts entre les résultats et les attendus des engagements

RÉALISER LE DIAGNOSTIC SERVICES PUBLICS + DE SA STRUCTURE



Les modalités de réalisation

- La saisie du questionnaire prend en moyenne 2 heures, sachant que certaines questions nécessitent davantage d'échanges en équipe
- Le questionnaire se compose d'une section préliminaire destinée à identifier la structure réalisant le diagnostic, ainsi que les canaux de contact utilisés par celle-ci
- Le diagnostic est à réaliser une fois par an, idéalement au cours du premier semestre afin de mettre en œuvre au plus tôt les actions correctives adaptées aux besoins des usagers de votre territoire

1 Organiser la réalisation du diagnostic Services Publics +

- **Mobilisez les parties prenantes du site** (responsable et plusieurs agents) afin de faire de cette démarche de diagnostic une opportunité de réflexion collective autour de l'organisation et des services mis en place dans votre site, pour les usagers
- Prévoyez les conditions de réalisation du diagnostic (présentiel ou distanciel)

2 Réaliser le diagnostic Services Publics +

- Rendez-vous sur la plateforme Services Publics + afin de vous authentifier : [Se connecter | Services Publics + \(transformation.gouv.fr\)](https://servicespublicsplus.transformation.gouv.fr)
- Cliquez sur l'onglet « J'améliore la qualité » puis « Diagnostic Services Publics + »
- Répondez en équipe aux questions posées dans le cadre du diagnostic
- **Point d'attention** : pour permettre à une structure d'accéder à l'outil de diagnostic, il est impératif que son administration ait au préalable transmis à la DITP son référentiel de structures. Celui-ci permet en effet à la DITP d'associer chaque résultat de diagnostic à la bonne structure, et ainsi d'assurer l'historisation des résultats.

























Réaliser le diagnostic Services Publics + de sa structure (2/3)

3 Analyser les résultats du diagnostic Services Publics +

- Vous obtenez les résultats de votre structure pour chaque engagement, ainsi qu'une vision globale des 9 engagements inscrits dans Services Publics +, puis une vision détaillée par engagement et une vision par canaux de contact
- **Vous identifiez les points forts et les pistes d'amélioration** de votre site au regard des attendus du référentiel des engagements Services Publics +
- **Les participants à la démarche de diagnostic en partagent les résultats** auprès des responsables locaux
- **Une restitution des éléments saillants est également présentée** à l'ensemble des agents du site, afin de partager les résultats du diagnostic d'équipe et ses principaux enseignements et de réfléchir aux suites concrètes à donner

Vision synthétique du diagnostic Services Publics +

Votre taux d'atteinte au regard des 9 engagements Services Publics + :		71,3%																		
Vision par engagement		Taux d'atteinte à la cible *																		
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	73,0%	 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Vision par canaux</th> <th>Taux d'atteinte à la cible</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Accueil physique</td> <td>70,0%</td> </tr> <tr> <td> Téléphone</td> <td>65,5%</td> </tr> <tr> <td> Courrier</td> <td>42,0%</td> </tr> <tr> <td> Courriel</td> <td>44,3%</td> </tr> <tr> <td> Espace personnel usager - Formulaire en ligne</td> <td>66,9%</td> </tr> <tr> <td> Visio - Vidéo</td> <td>100,0%</td> </tr> <tr> <td> Réseaux sociaux</td> <td>80,0%</td> </tr> </tbody> </table>		Vision par canaux		Taux d'atteinte à la cible	 Accueil physique	70,0%	 Téléphone	65,5%	 Courrier	42,0%	 Courriel	44,3%	 Espace personnel usager - Formulaire en ligne	66,9%	 Visio - Vidéo	100,0%	 Réseaux sociaux	80,0%
Vision par canaux				Taux d'atteinte à la cible																
 Accueil physique	70,0%																			
 Téléphone	65,5%																			
 Courrier	42,0%																			
 Courriel	44,3%																			
 Espace personnel usager - Formulaire en ligne	66,9%																			
 Visio - Vidéo	100,0%																			
 Réseaux sociaux	80,0%																			
Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne	57,1%																			
Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	84,2%																			
Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande	62,2%																			
Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier	75,0%																			
Vous avez accès à nos résultats de qualité de service	79,3%																			
Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches	55,0%																			
Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu	71,7%																			
Nous sommes éco-responsables	100,0%																			

Vision détaillée du diagnostic Services Publics +

Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

Accompagnement personnalisé, notamment aux usages numériques	76,7%
Adaptation aux personnes en difficulté (illettrisme, illettrisme, difficultés d'expression, situation de précarité)	85,0%
Adaptation aux personnes en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite	86,0%
Attention particulière aux demandes considérées comme urgentes ou prioritaires	100%



Réaliser le diagnostic Services Publics + de sa structure (3/3)

4 Mettre en place des plans d'actions

- **Contextualisez les résultats** : contexte local, organisationnel, etc.
- Consolidez les enseignements avec les autres résultats à votre disposition : indicateurs de pilotage, dispositifs de satisfaction (enquêtes, écoutes d'usagers)
- Définissez un plan d'actions adapté aux besoins d'amélioration que vous avez identifiés :
 - Privilégiez les actions rapides et concrètes pour répondre aux problématiques ciblées
 - Évaluez la pertinence des actions envisagées en consultant les usagers et les élus de proximité dans le cadre du comité local de l'amélioration continue
- **Prévoyez des modalités de suivi de votre plan d'actions**
 - Vous pouvez créer un comité interne de l'amélioration continue et échanger mensuellement sur de possibles ajustements ou ajouts de nouvelles actions
- Planifiez les **jalons de mise en œuvre** de vos actions
- **Suivez et évaluez les actions mises en place** en équipe et avec vos usagers
 - Vous pouvez partager l'avancement de votre plan d'actions dans un espace visible de votre équipe

5 Communiquer sur les actions définies et les attendus en termes d'impacts

- Partagez avec les acteurs locaux (usagers, élus, associations) les actions prévues, dans le cadre du **comité local de l'amélioration continue**
- **Communiquez sur les résultats obtenus**, suite à la réalisation de votre plan d'actions ou au fil de l'eau une fois les actions terminées

