

Engagement #40 : Améliorer la qualité des services publics en favorisant l'expression des usagers

<p style="text-align: center;">Date de début et de fin de l'engagement</p> <p style="text-align: center;">2021 - 2023</p> <p style="text-align: center;">Agence / acteur d'exécution principal</p> <p style="text-align: center;">Ministère de la Transformation et de la Fonction Publiques Direction interministérielle de la transformation publique</p>

Description de l'engagement

Quel est le problème public que l'engagement réglera ?

Le ministère de la transformation et de la fonction publiques souhaite améliorer la qualité des services publics en s'appuyant sur le vécu des usagers grâce au lancement de Services Publics +. Cette plateforme permet de renforcer la confiance dans les services publics et de rendre les citoyens acteurs de l'amélioration de ces derniers.

Quel est l'engagement ?

Mobiliser les citoyens dans l'amélioration continue des services publics, avec la généralisation du dispositif Services Publics + qui permet notamment aux Français de partager leur expérience sur les services publics via « Je donne mon avis » afin de dire leur satisfaction ou de signaler des opportunités de simplification ou d'amélioration des parcours usagers.

Comment l'engagement contribuera-t-il à résoudre le problème public ?

La mise en place de la plateforme Services Publics + permet aux usagers de déposer leurs témoignages suite à une interaction avec un service public, dans une démarche de contributeur et de partie prenante. Cette initiative permet de prioriser les actions d'amélioration des services publics en fonction des retours des usagers. Elle permet également de faire contribuer les citoyens à l'amélioration continue des services publics, à la priorisation des actions, dans un objectif de recueil des besoins et de reconnaissance des individus. Le programme, visant aussi à assurer la transparence sur les résultats des services publics à l'échelle locale, contribue aussi à redonner de la confiance dans les services publics.

Pourquoi cet engagement est-il pertinent pour les valeurs de l'OGP ?

Ce programme contribue de plusieurs manières aux objectifs du PGO. D'une part, il permet d'améliorer la transparence grâce à la publication des résultats de satisfaction des services publics. D'autre part, il invite les citoyens à contribuer et à s'engager pour améliorer les services publics, grâce aux dispositifs d'écoute mis en place.

Renforcement de la responsabilisation des parties prenantes (agents, élus, usagers), dans un objectif de pragmatisme et d'efficacité.

Jalons d'activités avec un livrable vérifiable

Communauté de co-construction avec les usagers :

Livrable : une plateforme dédiée aux échanges digitalisés avec les usagers : le laboratoire de conception des services et axes futurs → T2 2022 --

Simplification des parcours :

Livrable : Formalisation de cartographie des parcours sur tous les évènements de vie identifiés des usagers → T4 2021 --

Label Services publics + (avec qualité perçue par l'utilisateur)

Livrable : un label Services Publics+ graduel (en 3 niveaux de qualité) pour les services publics ou collectivités désireux de valoriser leurs actions instruites dans cette démarche d'amélioration continue → Début : T1 2022 → Fin : T4 2024

Baromètre SP+

Livrable : un baromètre Services Publics+ opérationnel pour T2 2022

Informations de contact

Nom de la personne responsable de l'agence d'exécution

Anne-Sophie Milgram

DITP

anne-sophie.milgram@modernisation.gouv.fr