

EVOLUTION DES ENGAGEMENTS 2023 ET LABEL SP+

**SERVICES
PUBLICS** 

Les agents publics s'engagent
pour des services

+ proches + simples + efficaces





SOMMAIRE

- 1) Actualités : Evolution des engagements et label SP+**
- 2) Evolutions par engagements : nouveautés**
- 3) Le label SP+**

1)Actualités : Evolution des engagements

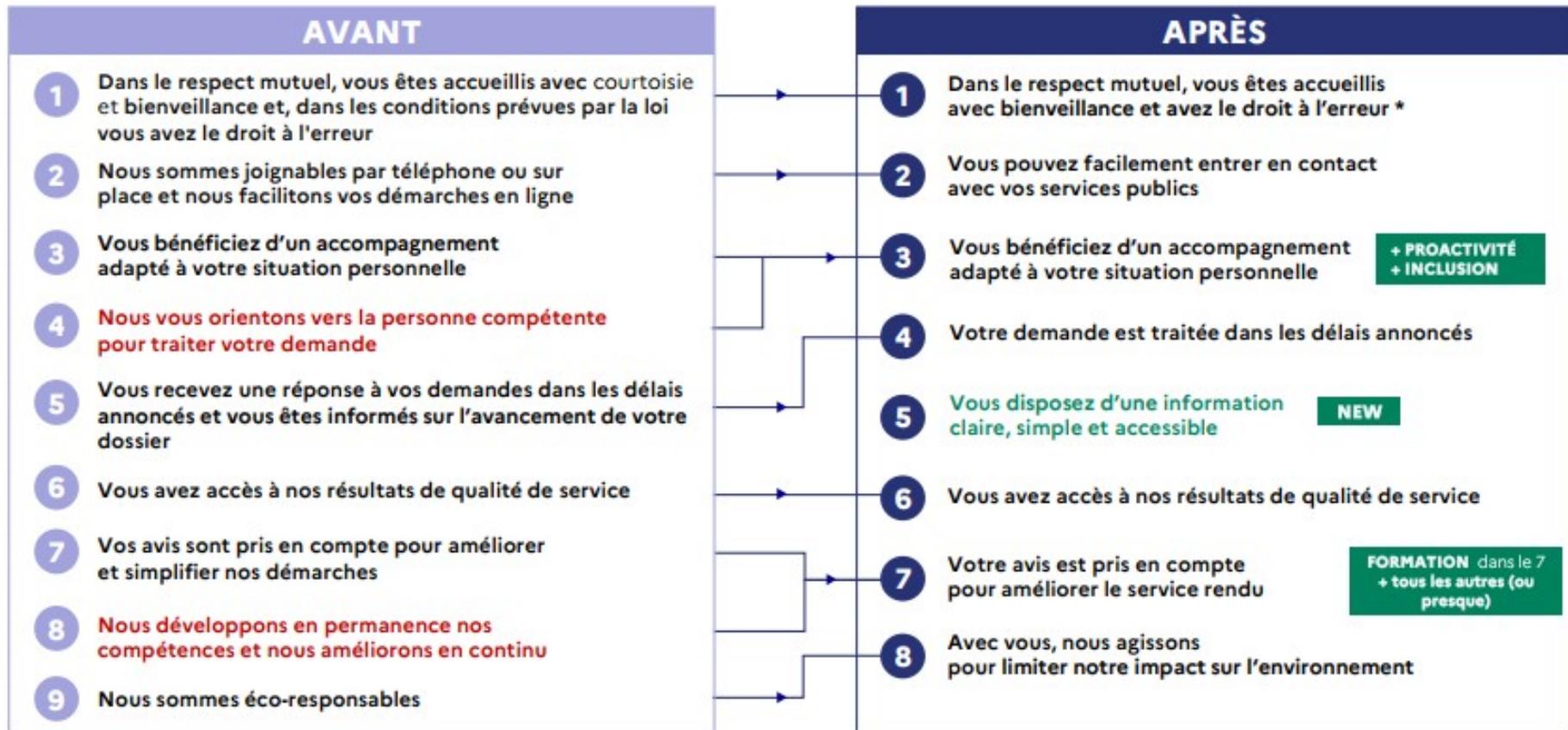


- Les engagements relatifs à SP+, ont été revus pour prendre en compte les inflexions données au programme lors du CITP du 9/5/2023
- De 9 engagements, ils passent désormais à **8**, afin de répondre aux attentes prioritaires des usagers et aux orientations définies par le gouvernement
- SP+ fait partie des politiques prioritaires du gouvernement et est suivi à ce titre dans le cadre de la feuille de route des préfets.
- Outre de nouveaux engagements, certains restent similaires, d'autres sont reformulés ou complétés

1) Actualités : Evolution des engagements



PRINCIPAUX CHANGEMENTS : VISION AVANT / APRES



* dans les conditions prévues par la loi

En rouge : engagement qui disparaît en tant qu'engagement (mais dont le contenu est re-intégré dans un nouvel engagement)

2) Principales nouveautés par engagement



- ***Bienveillance et droit à l'erreur :***
 - => Formation des agents à la gestion des incivilités
 - => Affichage de la charte de laïcité dans les services publics
 - => Majorité des engagements reformulés
 - => Identification des agents : ajout article du CRPA (code relations entre public et administration)
- ***Facilité de mise en relation avec un service public***
 - => Mise à disposition espace France services à moins de 30 mn pour démarches de la vie quotidienne des usagers
 - => Reformulation de la majorité des engagements notamment sur la mise à disposition de plusieurs modalités de contact avec l'utilisateur et proposition de RV physique, téléphone ou visioconférence
 - => Compléments sur gestion de file d'attente

2) Principales nouveautés par engagement



- **Clarté, simplicité et accessibilité des informations:**
 - => Sensibilisation, accompagnement et formation des agents afin qu'ils appliquent les grands principes du langage clair au quotidien
 - => Association d'usagers volontaires pour contribuer aux actions de simplifications des communications administratives
 - => Formulation dans un langage clair, facile à comprendre des documents de communication aux usagers = Définition du langage clair
 - => Cartographie des documents complexes afin d'engager des travaux pour leur refonte ou leur adaptation.
 - => Mobilisation « d'experts » de l'application du droit et de la règle métier et test de la facilité de compréhension des documents concernés avant leur diffusion

2) Principales nouveautés par engagement



- ***Accompagnement adapté à la situation de l'utilisateur***

=>Accompagnement renforcé de l'utilisateur dans son parcours, avec information sur les voies et délais de recours et facilitation de l'accès à ses données

=>Marges de manœuvre données aux agents pour appréciation situation de l'utilisateur et prise de décisions pour répondre à sa demande

=>Pour toute démarche de l'utilisateur, s'assurer, lorsque nécessaire et prévue par la loi, du consentement préalable de l'utilisateur ou ayants droits, pour diffuser l'information détenue le concernant et/ou délivrer la prestation/service

=>Information de l'utilisateur du droit d'accès et rectification des données dont il dispose concernant ses données personnelles

2) Principales nouveautés par engagement



- **Accompagnement adapté à la situation de l'utilisateur**

=>Administration doit aller au devant des usagers, via des partenariats locaux, pour les informer des aides et de l'accompagnement dont ils peuvent bénéficier

=>Suivi des difficultés rencontrées par les usagers, des situations d'exclusion et de non-recours aux droits et mise en place les actions pour y remédier.

=>Anticipation risques d'exclusions/dysfonctionnements pouvant générer du non recours

=>Prise en compte des situations, besoins, contraintes des publics les plus concernés, lors de la dématérialisation d'une démarche/service

=>Association, dès la conception des outils, des usagers les plus susceptibles d'être en difficulté, agents et acteurs locaux en contact avec ces eux :

2) Principales nouveautés par engagement



- ***Accompagnement adapté à la situation de l'utilisateur***

=> Proposition de solutions de traduction en plusieurs langues pour les sites les plus utilisés

=> Offres d'accompagnement spécifiques : 1^{er} niveau de diagnostic par l'agent pour identification des besoins et difficultés de l'utilisateur

- ***Traitement des demandes dans les délais annoncés***

=> Respect des délais de traitement des demandes annoncés à l'utilisateur et pas uniquement une réduction de ces derniers

=> Engagement d'une démarche d'amélioration continue de ces délais

2) Principales nouveautés par engagement



- **Accès aux résultats de la qualité de service**

=> Publication annuelle des résultats de la qualité de service avec détail des :

INDICATEURS DE PERFORMANCE	INDICATEURS DE SATISFACTION OU DE RESSENTI
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Taux d'appels décrochés, ✓ Taux de respect du délai de traitement annoncé, ✓ % de démarche en ligne ayant une note de satisfaction $\geq 8/10$ par rapport à l'ensemble des démarches en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Taux de satisfaction global des usagers, ✓ Taux de respect des délais de traitement, ✓ Taux d'accessibilité du SP, ✓ Taux d'effort et d'effort net des usagers, ✓ Taux de qualité de la relation avec les SP

=> Analyse régulière des résultats de la qualité de service pour mise en place de mesure de simplification et plan d'actions

2) Principales nouveautés par engagement



- ***Prise en compte des avis pour améliorer le service-Amélioration continue***

=>Participation active des agents à l'analyse de la voix de l'utilisateur recueillie au travers les dispositifs d'écoute : CLUAC, JDMLA, enquêtes de satisfaction, suggestions & réclamations...

=>Organisation de conférence « partie prenante » pour améliorer la qualité des SP, en impliquant les agents qui sont en contact avec les usagers

=>Association des usagers, agents, élus, partenaires locaux au partage du bilan annuel de la démarche d'amélioration de la qualité de service et des résultats des actions engagées

=> information/implication de tous les agents en contact avec l'utilisateur dans la mise en œuvre et le suivi du plan d'actions

2) Principales nouveautés par engagement



- ***Prise en compte des avis pour améliorer le service-Amélioration continue***

=> Valorisation des initiatives locales par des actions de communication interne et externe, vers d'autres services ou administrations

=> Sensibilisation de tous les agents aux enjeux du programme SP+ et formation aux engagements notamment ceux en contact direct avec les usagers

=> Mise à disposition des agents des outils pour mettre en œuvre les attendus du programme

=> Pilotage et programmation des actions de sensibilisations et de formations des agents concernés par la direction de chaque structure

2) Principales nouveautés par engagement



- ***Ecoresponsabilité des services publics***

=>Atteinte de la neutralité carbone à l'horizon 2050 et mise en place d'une stratégie de décarbonation

=> Bonne gestion des espaces extérieurs en collaborant par exemple avec des associations engagées dans la préservation de l'environnement et biodiversité

=>Intégration des enjeux d'éco-responsabilité aux formations des agents+valorisation de leurs initiatives locales en la matière

=>Facilité d'accès aux SP en diffusant des informations sur les modalités de transport en commun disponibles

=>Mise à disposition de points de collectes:piles, ampoules, appareils électriques usagés pour recyclage

=>Développement de modalités de RV et de traitement des démarches par téléphone ou visioconférence, offrant aux usagers la possibilité d'interagir avec les SP sans se déplacer.

3) Le label SP+



- Institué par arrêté du 31/08/2023
- Texte fixant l'obligation de mise en œuvre des engagements SP+ pour les services déconcentrés
- Toutefois, participation au Label SP+, non obligatoire pour les services déconcentrés de l'État
- L'arrêté crée le label et définit le principe d'une labellisation, ses modalités générales, cette dernière devant passer par la réalisation d'un audit. Mais à ce stade, la procédure détaillée n'a pas encore été définie.
- Négociation en cours MIOM/DITP pour obtention équivalence label SP+/QualiATE pour préfecture et sous-préfectures.
=> Pour rappel : Mise en œuvre des engagements SP+, ne signifie pas respecter à 100 % des engagements de SP+dès maintenant mais adopter une démarche d'amélioration continue visant à s'y conformer à moyen terme.