

Démarche qualité services publics plus

Le service public s'engage pour améliorer la qualité de service

Les engagements qualité

engagement n°1 : Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur

L'expérience vécue par l'utilisateur dans son rapport avec les services publics se nourrit de son ressenti et de la qualité de la relation qu'il a eue avec l'administration et ses agents. La relation à l'utilisateur est avant tout une relation humaine.

Une posture d'écoute et de bienveillance des agents est à même de renforcer le sentiment de proximité des usagers avec leurs services publics. Pour accompagner ce changement, les agents sont formés aux principes de la loi ESSOC, au droit à l'erreur et à la posture de bienveillance.

En cas d'erreur, l'utilisateur est présumé de bonne foi

Il s'agit pour l'administration de passer d'une posture de contrôle a priori à une posture de confiance a priori, conformément à l'esprit de la loi ESSOC.

Les agents accordent le droit à l'erreur à l'utilisateur qui s'est trompé en réalisant une démarche administrative, y compris dans le cadre des activités de contrôle et de recouvrement. L'utilisateur doit pouvoir mettre à jour sa situation lorsque l'erreur est commise de bonne foi, sans risquer une sanction dès le premier oubli.

Le droit à l'erreur s'applique à toutes les démarches administratives, sauf exceptions prévues par la loi ESSOC.

L'agent informe l'utilisateur de son droit et de son obligation de signaler à l'administration si ses informations sont inexactes, afin de régulariser l'erreur commise. L'administration doit permettre à l'utilisateur de modifier ses informations.

Les services publics expliquent clairement et simplement à l'utilisateur comment réaliser ses démarches, en promouvant des conseils pratiques à suivre pour lui éviter de commettre les erreurs les plus fréquemment commises. Ces conseils sont accessibles sur la plateforme Services Publics + et sur les sites internet des administrations. Ils sont mis à jour dès que les règles changent pour l'utilisateur. Les services publics identifient les erreurs les plus fréquentes et développent des actions permettant de les éviter et de les résoudre simplement.

engagement n°2 : Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics

L'utilisateur sait comment contacter l'administration

L'administration indique à l'utilisateur comment la contacter en fonction de son besoin. Elle publie obligatoirement sur le site internet et dans les lieux d'accueil :

- le(s) numéro(s) de téléphone, le(s) adresse(s) courriel(s) et leurs finalités respectives
- les adresses postales des lieux d'accueil, avec l'information sur comment s'y rendre
- les horaires d'ouverture, horaires d'affluence et heures creuses, pour les accueils physiques et téléphoniques
- les coordonnées des médiateurs, lorsque cela est pertinent

L'administration renvoie vers l'annuaire de l'administration publique sur le site « service-public.fr » et les autres sites de références pour aider l'utilisateur à s'informer sur ses droits et démarches.

Elle met à jour ces informations sur l'ensemble de ses canaux.

Dans les courriers ou courriels, l'administration communique un numéro de téléphone ou une messagerie électronique de contact.

Dans le cas de l'utilisation d'un Serveur Vocal Interactif (SVI) ou d'un répondeur, l'administration communique les coordonnées du service, les horaires d'ouverture des lieux d'accueil et de l'accueil téléphonique, et les informations relatives aux démarches administratives.

engagement n°3 : Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

L'administration accompagne et guide l'utilisateur dans la réalisation de ses démarches

Elle accompagne l'utilisateur dans son parcours, l'informe sur les voies de recours possibles et lui facilite l'accès à ses données.

Les agents en interaction avec les usagers disposent des outils pour accompagner, répondre et traiter les demandes des usagers ainsi que pour les orienter facilement.

Chaque service public définit les critères d'identification des situations urgentes ou prioritaires et met en place des modalités de traitement adaptées à ces situations. Les agents disposent des marges de manœuvre nécessaires pour apprécier la situation de l'utilisateur et prendre les décisions adaptées pour répondre à sa demande.

Les lieux d'accueil des administrations proposent un accompagnement qui répond à la diversité des besoins et des situations.

Des services dédiés permettent d'accompagner l'utilisateur, dans les lieux d'accueil et à distance, dans l'utilisation des services en ligne. Des outils d'aide en ligne sont proposés sur les sites des administrations, comme des FAQ (foire aux questions), tutoriels, tchat, ou forums d'entraide.

Chaque administration travaille, avec l'ensemble des administrations concernées, à la simplification des parcours de ses usagers. Elle veille notamment à rationaliser les démarches administratives et pièces justificatives demandées à l'utilisateur.

Les services publics partagent les données relatives à l'utilisateur pour éviter de lui demander des informations déjà transmises

L'administration demande uniquement les documents justificatifs et les données nécessaires pour réaliser sa démarche. A chaque fois que cela est possible, les données de l'utilisateur sont obtenues via échange entre administrations. Les données ne sont redemandées que lorsque tous les moyens de les obtenir au sein d'une même administration ou entre administrations ont été épuisés.

Lorsque l'administration sollicitée n'est pas compétente pour traiter une demande, les agents orientent l'utilisateur vers d'autres services ou administrations. L'utilisateur est informé lorsque sa demande et les documents fournis sont transmis à un autre service ou administration. Pour toute démarche, l'administration s'assure, lorsque nécessaire et dans les conditions prévues par la loi, du consentement préalable de l'utilisateur ou de ses ayants droits pour diffuser l'information détenue le concernant, et/ou délivrer une prestation ou un service.

L'utilisateur est informé du droit d'accès et de rectification dont il dispose concernant ses informations et données personnelles notamment dans les conditions prévues par la réglementation RGPD.

L'administration va au-devant des besoins de l'utilisateur

L'administration met en œuvre une démarche proactive à plusieurs niveaux :

- L'administration communique à l'utilisateur les informations utiles pour préparer ses démarches en amont de son parcours
- Elle conseille l'utilisateur pour l'aider à faire valoir ses droits
- Elle informe l'utilisateur des différentes étapes de son parcours administratif et facilite ses démarches
- Elle conseille 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
- Elle informe ou délivre automatiquement, lorsque cela est réalisable, les services à l'utilisateur ou à ses ayants droits concernés, afin de faciliter la réalisation de la démarche et de réduire l'effort à fournir par l'utilisateur.

Par ailleurs, au travers de partenariats locaux, l'administration va à la rencontre des usagers pour les informer des aides et de l'accompagnement de proximité dont ils peuvent bénéficier.

L'administration porte une attention particulière aux usagers qui en ont le plus besoin

L'administration suit les difficultés rencontrées par les usagers ainsi que les situations d'exclusion et de non-recours aux droits, et met en place des actions pour y remédier.

Elle prend en compte les situations, besoins et contraintes des publics les plus concernés par le non-recours lorsqu'elle crée une démarche ou dématérialise un service. Elle associe, dès la conception du service, les usagers les plus susceptibles d'être en difficulté pour réaliser leurs démarches ainsi que les agents et acteurs locaux en contact avec eux.

Elle anticipe les risques d'exclusion ou les dysfonctionnements qui peuvent générer du non-recours (ex. rupture de droits lors d'un déménagement dans un nouveau département...).

Elle identifie les canaux à privilégier pour être accessible aux personnes éloignées des services publics. Elle propose des solutions de traduction dans plusieurs langues pour les sites les plus utilisés.

L'administration va à la rencontre des usagers éloignés des services publics à travers des partenariats, des interventions itinérantes ou hors les murs, pour les informer des aides dont ils peuvent bénéficier et leur proposer un accompagnement de proximité adapté à leur situation.

L'administration propose des offres d'accompagnement spécifiques. Les agents sont en capacité de réaliser un premier niveau de diagnostic pour identifier les besoins et les difficultés des usagers : autonomie numérique, maîtrise de la langue, culture administrative etc...

engagement n°4 : Votre demande est traitée dans les délais annoncés

L'administration informe l'utilisateur du délai de traitement de sa demande

L'utilisateur reçoit un accusé de réception à ses demandes écrites (sauf exceptions prévues par la loi) :

- dans un délai maximum d'une semaine lorsque les demandes sont envoyées par voie électronique
- dans un délai maximum de deux semaines lorsque les demandes sont adressées par courrier

Quel que soit le canal utilisé par l'utilisateur, l'administration apporte à ce dernier une réponse sur le fond ou lui communique un délai de traitement de sa demande (dossier, démarche, réclamation etc.).

Il peut s'agir d'un délai indicatif ou, dans le meilleur des cas, d'un délai personnalisé.

L'administration informe également l'utilisateur :

- de l'état de sa situation administrative
- des étapes de traitement de sa demande
- de l'avancement du traitement de sa demande via son espace personnel ou par d'autres moyens (notifications par sms, courrier électronique, courrier, etc.)
- des éléments complémentaires qui seraient à lui fournir pour faire avancer sa demande.

Dans le cadre de ses démarches en ligne, l'utilisateur a accès, après transmission de sa demande, à un récapitulatif reprenant les informations communiquées à l'administration.

La communication de ces informations vise à rassurer l'utilisateur et à lui éviter de réitérer sa demande, ce qui limitera le nombre de sollicitations à destination de l'administration concernée.

Les éléments d'information communiqués à l'utilisateur sur le contenu de son dossier peuvent être limités pour des raisons légales et/ou de sécurité.

engagement n°5 : Vous disposez d'une information claire, simple et accessible

Pour renforcer la relation de confiance entre l'administration et ses usagers, il est nécessaire de veiller à la clarté, la simplicité et l'accessibilité des informations. C'est un levier pour limiter le nombre d'erreurs commises par les usagers, et la réitération de leurs demandes.

L'ensemble des communications de l'administration vers les usagers sont formulées dans un langage clair et facile à comprendre de tous. Qu'elles soient écrites ou orales (écrits administratifs, échanges téléphoniques, services en ligne, sites internet, courriers, formulaires, CERFA, courriels, documents d'information, etc.), elles ciblent les informations nécessaires à l'utilisateur pour répondre à sa demande ou accomplir sa démarche.

Le langage clair est défini^[1] comme un style d'expression qui repose sur quatre grands principes :

- des phrases courtes et simples
- un vocabulaire adapté à l'interlocuteur
- une information organisée avec logique
- une mise en page des écrits qui facilite la compréhension du contenu

Les services publics identifient les communications administratives complexes

Les services publics cartographient les documents complexes afin d'engager des travaux de refonte ou d'adaptation des écrits concernés. Pour cela, ils s'appuient sur leurs dispositifs de repérage interne (remontée des agents, etc.) mais aussi sur les signalements des usagers.

Différents dispositifs sont mis à disposition des usagers afin qu'ils remontent les documents difficiles à comprendre. Une fonctionnalité dédiée aux signalements de documents complexes est notamment disponible sur plus.transformation.gouv.fr.

Pour simplifier un document administratif, il convient ensuite de :

- mobiliser les experts de l'application du droit et de la règle métier
- tester la facilité de compréhension du texte auprès des usagers, avant de le diffuser

engagement n°6 : Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

Les services publics mesurent leurs résultats de qualité de service et les affichent

L'administration mesure et affiche ses résultats de qualité de service rendu à l'utilisateur via des indicateurs compréhensibles de tous et liés aux engagements du programme Services Publics +.

- Les résultats sont visibles des usagers dans les lieux d'accueil et/ou les sites internet des administrations
- Les résultats sont consultables sur le site internet « plus.transformation.gouv.fr »

Les résultats sont publiés au moins une fois par an et reflètent la qualité de service de l'administration en relation avec l'utilisateur, à la maille locale la plus pertinente, telle qu'elle est rendue et perçue

Telle qu'elle est rendue, via des indicateurs de performance :

- **Taux de décroché des appels téléphoniques** : taux de décroché par un agent (pourcentage d'appels traités par un agent par rapport au nombre d'appels requérant une réponse par un agent). Le taux de décroché global sera suivi par ailleurs pour les réseaux ayant un SVI (serveur vocal interactif)

traitant une partie des appels

- **Respect du délai de traitement annoncé d'une démarche phare de l'administration** : taux des démarches traitées dans les délais annoncés par l'administration par rapport au volume total de démarches traitées
- **Qualité des démarches en ligne** : pourcentage de démarches ayant une note de satisfaction supérieure ou égale à 8/10 par rapport à la totalité des démarches évaluées par les usagers

Telle qu'elle est perçue par les usagers et exprimée suite à un contact avec un service public, via des indicateurs de satisfaction ou de ressenti mesurés à partir des questions suivantes :

- **Taux de satisfaction globale des usagers à l'égard des services publics et Taux net de satisfaction** : « Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service rendu par le service public avec lequel vous avez été en contact ? »
- **Taux de satisfaction sur les délais de traitement** : « Avez-vous été satisfait du délai de traitement / prise en charge de votre demande / démarche par ce service public ? »
- **Taux d'accessibilité du service public** : « A-t-il été facile d'entrer en contact avec ce service public ? »
- **Taux d'effort des usagers et Taux d'effort net des usagers** : « Estimez-vous qu'il a été simple de réaliser votre/vos démarches auprès de ce service public ? »
- **Taux de qualité de la relation avec les services publics** : « Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par ce service public ? »

engagement n°7 : Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu

L'administration informe l'utilisateur des moyens mis à sa disposition pour communiquer ses suggestions et ses remarques sur les services publics avec lesquels il a été en contact

L'administration déploie le dispositif « *Je donne mon avis avec Services Publics +* » qui permet à l'utilisateur de partager son expérience avec les services publics, positive comme négative, et de recevoir une réponse de l'administration. L'utilisateur peut y accéder depuis le site « *plus.transformation.gouv.fr* » et via les sites internet des administrations.

L'utilisateur en relation avec l'administration est régulièrement invité à répondre à des enquêtes de satisfaction pour faire part de son avis sur la qualité de service rendu.

D'autres modalités d'écoute des usagers et de co-construction peuvent être mises en œuvre par l'administration comme des comités d'écoute usagers, des panels locaux ou nationaux, ou des tests de nouveaux services.

Les avis des usagers, quelle que soit leur source, sont analysés pour mettre en place des mesures de simplification ou définir des plans d'action dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue. Une communication externe est réalisée sur l'impact du retour utilisateur (« *vous nous l'avez demandé, on l'a fait* »).

L'administration met en place une démarche d'amélioration continue

Il s'agit, pour chaque administration en contact avec le public, de comparer les résultats de qualité de service avec les engagements pris, pour identifier et qualifier les écarts. Cette démarche, associée à l'écoute des parties prenantes, permet d'arrêter les priorités d'action du service public.

Cette démarche est pilotée au niveau des administrations centrales pour construire, jusqu'à la maille locale, les plans de simplification et d'amélioration de la qualité de service.

Le correspondant national *Services Publics* + s'appuie sur des référents locaux pour déployer et piloter le programme *Services Publics+*. Chaque service réalise chaque année au moins un autodiagnostic de la qualité du service rendu à l'utilisateur, conduit à la maille locale la plus pertinente.

Les agents en interaction avec les usagers participent activement à l'analyse de la voix de l'utilisateur recueillie au travers des dispositifs d'écoute mis en œuvre.

L'administration organise des « conférences de parties prenantes » pour améliorer la qualité des services publics jusqu'à l'échelon local, en impliquant les agents qui sont en contact avec les usagers. Elle invite les usagers, agents, partenaires locaux et élus pour :

- partager le bilan (annuel) de la démarche d'amélioration de la qualité de service, présentant les résultats et les actions d'amélioration réalisées
- définir les priorités et co-construire les plans d'actions d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers

L'administration informe et implique tous les agents au contact de l'utilisateur dans la mise en œuvre et le suivi du plan d'action partagé en conférence de parties prenantes.

L'administration facilite l'expression par les agents de leurs suggestions pour améliorer l'expérience de l'utilisateur (via des outils informatiques internes, boîtes ou arbres à idées, plateforme d'innovation, enquêtes internes, etc.). Elle valorise les initiatives locales par des actions de communication au sein de ses services, et en externe, vers d'autres services ou administrations.

engagement n°8 : Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

L'administration s'engage pour un service public écoresponsable

L'administration doit atteindre une neutralité carbone à horizon 2050 et mettre en place une stratégie de décarbonation.

Des mesures concrètes peuvent notamment être mises en œuvre sur les enjeux de transition écologique comme, par exemple :

- La rénovation et l'optimisation énergétique des bâtiments publics, mais aussi l'adaptation des espaces de travail et d'accueil
- La rationalisation et l'optimisation des déplacements professionnels (recours à la visio-conférence, développement du télétravail, mise en place de tiers-lieux, etc.)
- La promotion et la facilitation du recours à une mobilité durable (vélo, véhicule électrique, covoiturage des agents, transports en commun, etc.)
- Le reconditionnement ou réemploi du mobilier et du matériel professionnel et le recyclage des déchets
- La bonne gestion des espaces extérieurs, par exemple en collaborant avec des associations engagées dans la préservation de l'environnement et de la biodiversité
- La rationalisation des consommations et la préservation des ressources (papier, eau, fournitures, etc.) et l'usage écoresponsable des outils numériques
- La mise en œuvre d'une politique d'achat durable (restauration avec des denrées de saison, intégration de clauses écoresponsables dans les marchés prestataires, etc.).

Les enjeux d'éco responsabilité sont intégrés aux formations des agents. Leur engagement et leurs initiatives locales sont valorisées et communiquées à l'utilisateur.

L'administration incite les usagers à agir pour l'environnement

Les services publics invitent les citoyens, usagers, agents, entreprises et associations à agir collectivement pour la transition écologique, en communiquant notamment sur les enjeux environnementaux et les gestes concrets pouvant être réalisés.

Progressivement, l'administration met à la disposition de l'utilisateur des solutions telles que :

- des places de stationnement sécurisées pour les vélos et trottinettes des usagers, aux abords de tous les sites accueillant du public
- un accès facilité aux services publics, avec des informations sur les modalités de transports en communs disponibles
- des points de collectes de piles, ampoules et appareils électriques usagés pour recyclage
- des modalités de rendez-vous et de traitement des démarches par téléphone ou en visioconférence qui offrent aux usagers la possibilité d'interagir avec les services publics sans se déplacer.

Révision #3

Créé 30 janvier 2026 12:35:46 par Dalleau Patrick

Mis à jour 24 avril 2026 10:58:09 par Dalleau Patrick