

Comité Local des Usagers (CLU)

20 décembre 2023

- Annexe 2 -



Les 5 piliers de la démarche d'amélioration continue



1 – LES ENGAGEMENTS DE SERVICES PUBLICS



2 – LA TRANSPARENCE SUR LES RÉSULTATS



3 – L'ÉCOUTE DES USAGERS



4 – LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE



5 – LA LABELLISATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE



Pilier 1 – Les engagements de SP+

Mobilisation de tous les services publics autour de **8 engagements communs** déclinés dans chaque réseau de service public selon son métier et ses missions

SERVICES PUBLICS



Les agents publics s'engagent pour des services

+ proches

+ simples

+ efficaces



NOS ENGAGEMENTS

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur*
- 2 Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics
- 3 Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle
- 4 Votre demande est traitée dans les délais annoncés
- 5 Vous disposez d'une information claire, simple et accessible
- 6 Vous avez accès à nos résultats de qualité de service
- 7 Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu
- 8 Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

* dans les conditions prévues par la loi



Pilier 2 – La transparence sur les résultats

Publication des résultats au niveau local : **1. Le programme Transparence**


**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR
ET DES OUTRE-MER**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

**SERVICES
PUBLICS+** 

**LA TRANSPARENCE SUR LES RÉSULTATS
DE VOS SERVICES PUBLICS**

Chiffres mis à jour : T3-2023
Préfecture de la Haute-Marne



Taux de **satisfaction globale**
des usagers
pour la délivrance des titres ⁽¹⁾



93 %

Taux d'**appels décrochés**
en préfecture ⁽⁵⁾



14 jours

Délai moyen de délivrance
des **CNI-passeports** ⁽²⁾



38 jours

Délai moyen de délivrance
des **permis de conduire** ⁽³⁾



7 jours

Délai moyen de délivrance des certificats
d'**immatriculation des véhicules** (cartes grises) ⁽⁴⁾



2,7/5

Score d'effort ressenti
par les usagers
pour les **télé-procédures**
permis de conduire
et certificats d'immatriculation
des véhicules (cartes grises) ⁽⁶⁾

(1) Enquête de satisfaction nationale conduite par l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) concernant les télé-procédures relatives aux permis de conduire (hors auto-école), aux cartes grises et aux cartes nationales d'identité/passeports.

(2) Donnée trimestrielle de la plateforme de traitement des demandes de titres (CERT) à laquelle votre préfecture est rattachée (délai entre la date de réception par le CERT de la demande dématérialisée complète faite par l'utilisateur en mairie et la date de réception du document finalisé en mairie). Source ANTS.

(3) Donnée trimestrielle de la plateforme de traitement des demandes de titres (CERT) à laquelle votre préfecture est rattachée (délai entre le dépôt de la demande dématérialisée complète et la date de remise en main propre du titre à l'utilisateur par La Poste). Source ANTS.

(4) Donnée trimestrielle nationale pour toutes les demandes de CIV-cartes grises (délai entre la date de l'enregistrement de la demande de l'utilisateur dans les systèmes informatiques et la date de la remise du titre). Source : ANTS.

(5) Source : indicateur local trimestriel, mesuré en préfecture.

(6) Enquête conduite auprès d'un panel d'utilisateurs sur la difficulté des usagers à demander leur carte grise ou leur permis de conduire sur internet, sur une échelle de 1 (démarche facile) à 5 (démarche compliquée). Source ANTS.

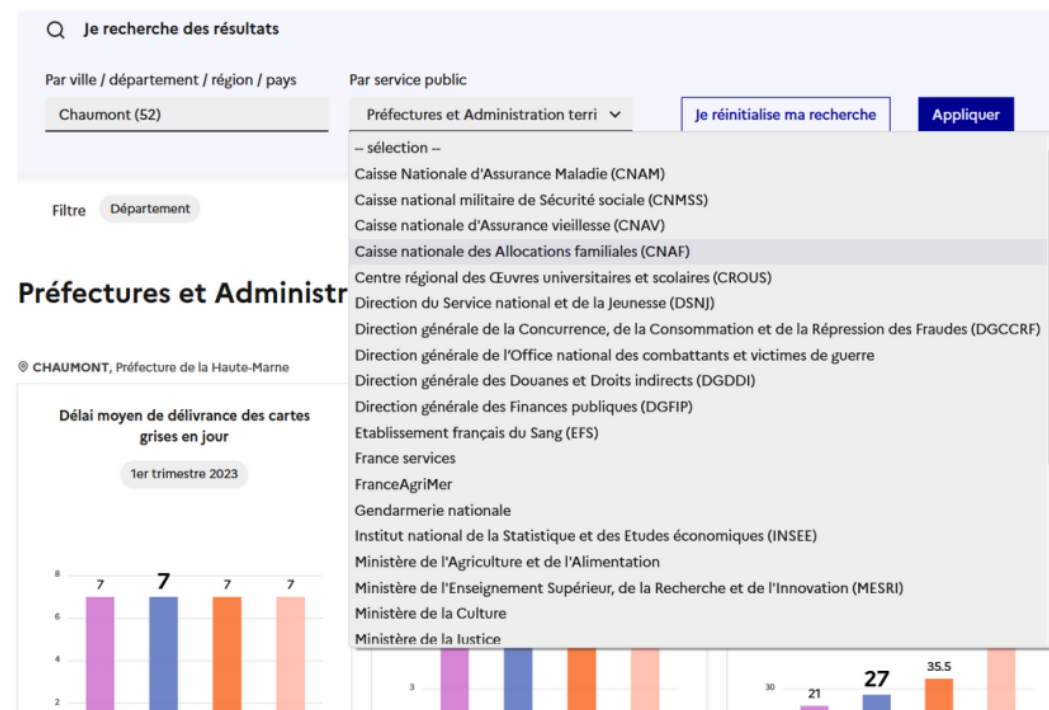


Pilier 2 – La transparence sur les résultats

Publication des résultats :

2. [La plateforme Services Publics + www.plus.transformation.gouv.fr](http://www.plus.transformation.gouv.fr)

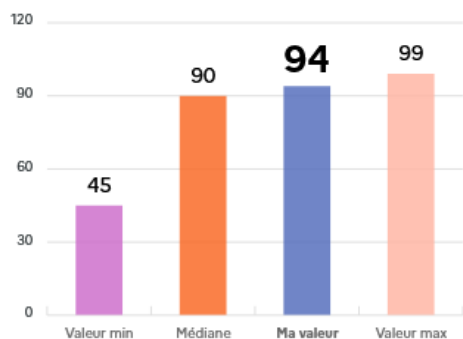
Données consultables pour l'ensemble des services publics sur chacun des départements



CHAUMONT, Préfecture de la Haute-Marne

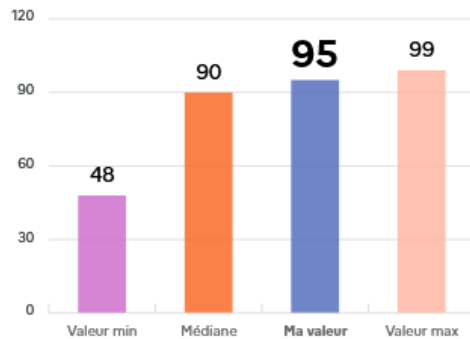
Taux d'appels pris en charge en préfecture en %

1er trimestre 2022



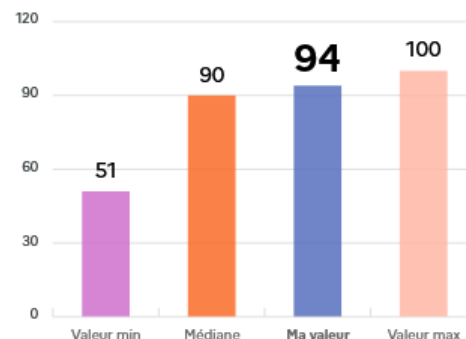
Taux d'appels pris en charge en préfecture en %

2e trimestre 2022



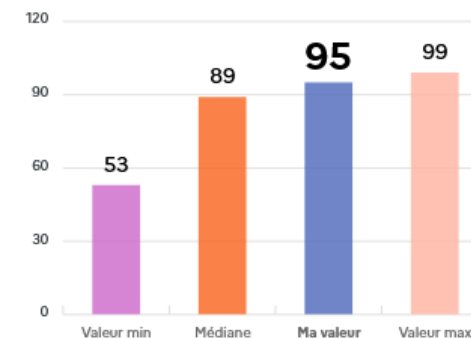
Taux d'appels pris en charge en préfecture en %

3e trimestre 2022



Taux d'appels pris en charge en préfecture en %

4e trimestre 2022



Également disponibles les délais de délivrance en jour des permis de conduire, des cartes grises, des CNI-passeports





Pilier 3 – L'écoute des usagers

Objectif : mieux comprendre leurs attentes et leurs besoins afin d'améliorer le service rendu

1. Réalisation d'enquêtes de satisfaction

2. Dispositif « Je donne mon avis avec Services Publics + » pour partager votre expérience



Les usagers racontent leur expérience



L'administration concernée leur répond



Des actions peuvent être mises en place



Que mon avis soit positif ou négatif, l'administration me répondra.
Rendez-vous sur : plus.transformation.gouv.fr

PRÉFET DE LA HAUTE-MARNE
*Liberté
Égalité
Fraternité*

SERVICES PUBLICS

Contribuez à l'amélioration continue des services publics en Haute-Marne

Scannez ce QR code pour partager votre expérience

Découvrez les nouveaux engagements du service public

La plateforme SP+



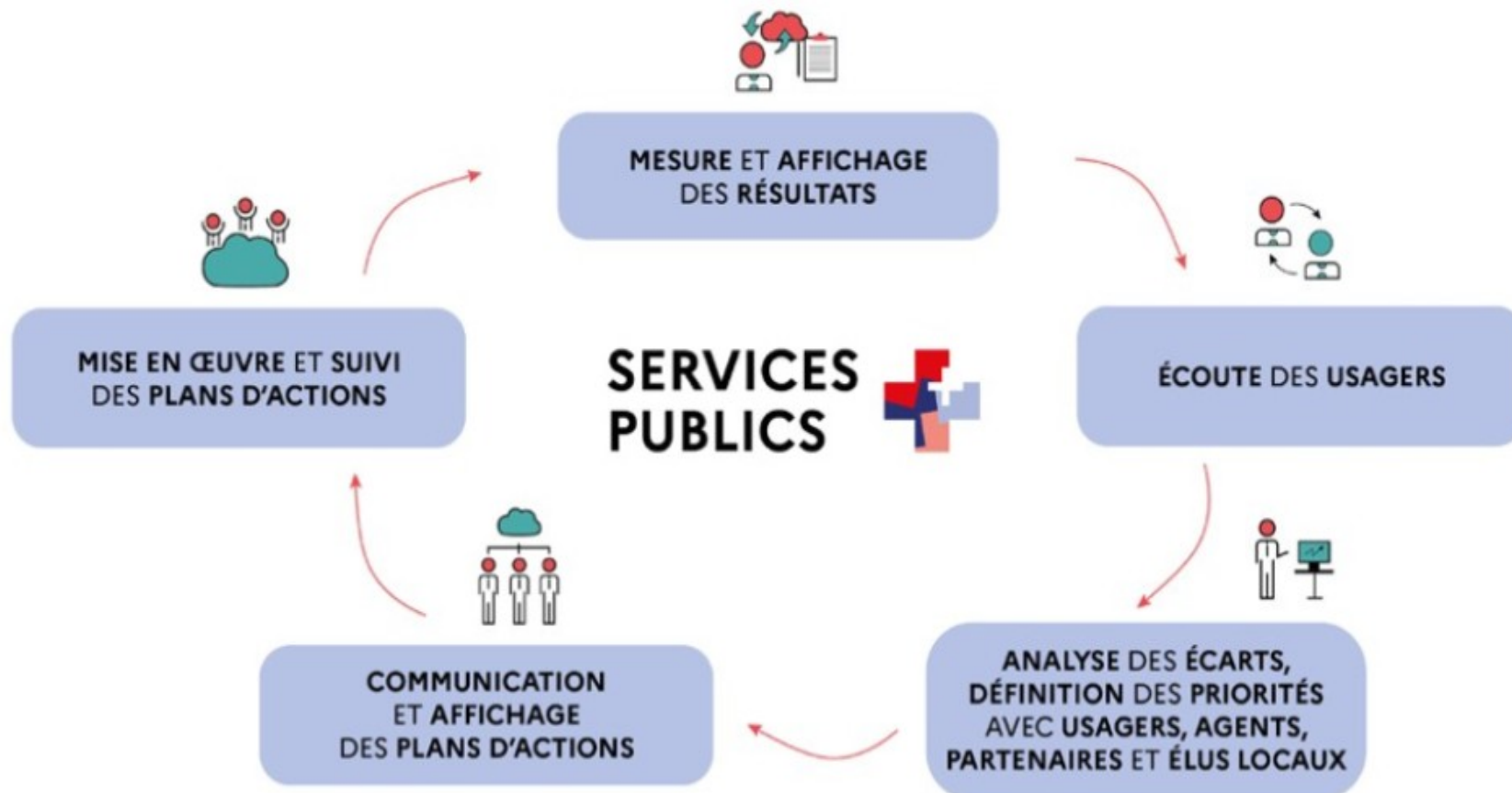
VOTRE PLATEFORME SERVICES PUBLICS +

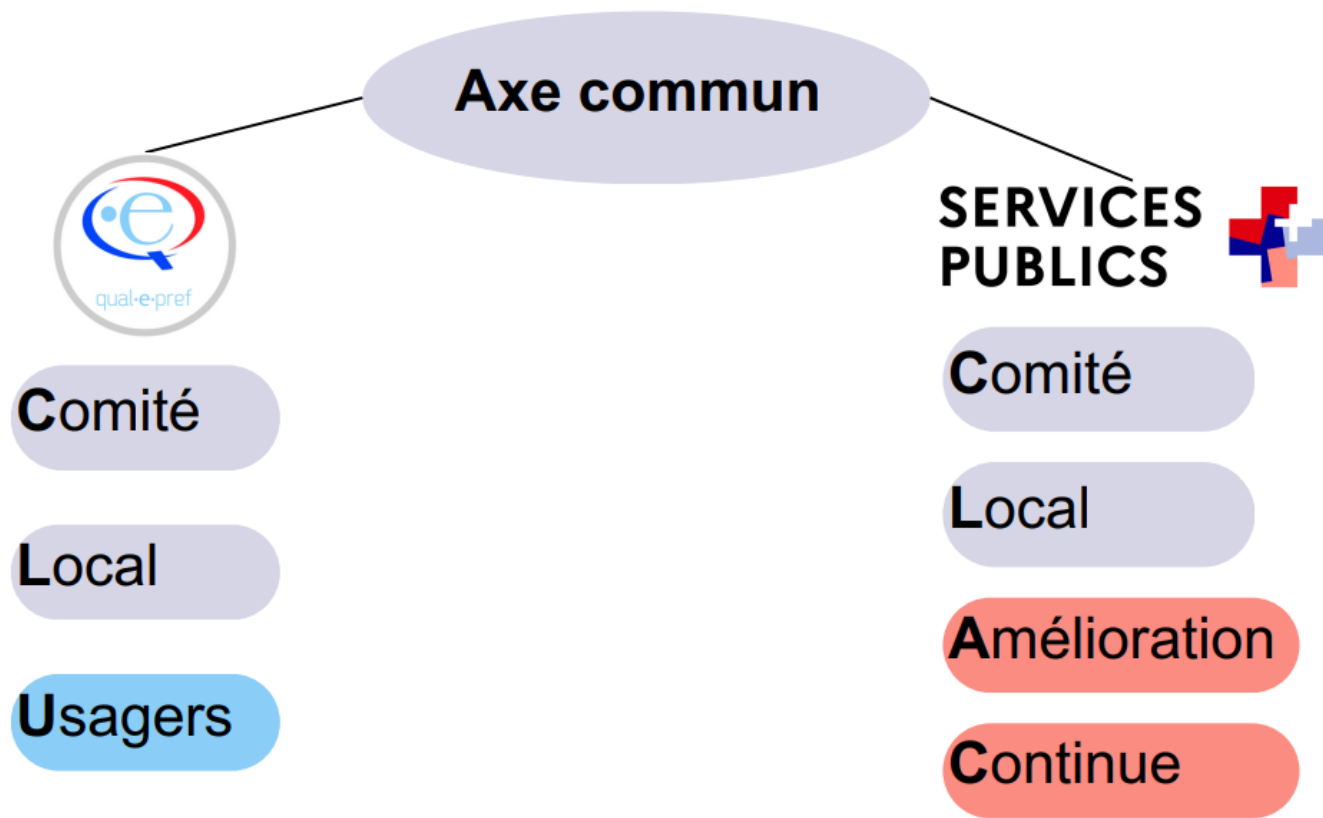
Elle permet notamment aux usagers de :

- 1** Découvrir les 8 engagements communs des services publics
- 2** Consulter les résultats des services publics proches de chez eux
- 3** Donner leur avis sur une expérience vécue avec les services publics
- 4** Signaler un document administratif complexe
- 5** De participer, en tant qu'utilisateur testeur, à la simplification des communications administratives

Pilier 4 – La démarche d'amélioration continue

Objectif : identifier et conduire les actions afin d'améliorer le service rendu en mobilisant les usagers, agents, élus locaux et partenaires







Pilier 5 – La labellisation de la qualité de services

Sur la base du volontariat, la labellisation permet aux services publics les plus engagés de valoriser les efforts menés par les agents pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers