



**PRÉFET  
DE LA VIENNE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# Comité Local des Usagers (CLU)

-

# Comité Local de l'Amélioration Continue (CLAC)

**SERVICES  
PUBLICS+** 

**Mardi 24 janvier 2023 à 10h00 – Salle Marzellier**

# Ordre du jour

## **1 – La dématérialisation des procédures**

- Les France Services ;
- Les Points d'Accès Numérique (PAN) des démarches en ligne ;
- Les Points d'Accès Numérique (PAN) e-MERAUDE ;
- L'Administration Numérique pour les Etrangers en France (ANEF) ;
- La Carte Nationale d'Identité et le Passeport (CNI/PSP) ;
- Les permis de construire ;
- Le nouveau système de contrôle des aides de la Politique Agricole Commune (PAC) ;
- Signal Conso – Réponse Conso ;
- Le code du travail numérique.

## **2 – La démarche QUAL-E-PREF**

- Les chiffres clés ;
- La stratégie éditoriale : retour sur l'enquête ;

## **3 – La démarche Services Publics + (SP+)**

- Présentation du dispositif ;
- Présentation de « Je donne mon avis » (JDMA) ;
- Plan d'actions.

# 1 - Dématérialisation des procédures



# Les France Services

⇒ France Services est un nouveau modèle d'accès aux services publics ;

⇒ Chaque France Services répond à 4 ambitions :

- le retour du service public au cœur des territoires ;
- un service public moderne ;
- un niveau de qualité garanti ;
- un lieu de vie agréable et convivial.

# Les France Services

## 9 partenaires nationaux :

- La Poste ;
- Pôle emploi ;
- la Caisse nationale des allocations familiales ;
- la Caisse nationale d'assurance maladie ;
- la Caisse nationale d'assurance vieillesse ;
- la Mutualité sociale agricole ;
- le Ministère de l'Intérieur ;
- le Ministère de la Justice ;
- la Direction générale des finances publiques.

## 2 partenaires locaux :

- la SNCF ;
- la Direction départementale de la protection des populations.

## **23 STRUCTURES LABELLIÉES**

### **Arrondissement de POITIERS (13)**

PIMMS MÉDIATION, MDS CHAUVIGNY, SAINT-MARTIN-LA-PALLU, ESPACE FRANCE SERVICE « D'CLICS » DE LA BLAISERIE, ESPACE FRANCE SERVICES 3 CITÉS, LUSIGNAN, MULTI SITES DE LA CCHP 5 SITES (Boivre-la-Vallée, Ayron, Mirebeau, Neuville-de-Poitou, Vouzailles), MDS JAUNAY-MARIGNY, VIVONNE, VOUILLE, SAINT-JULIEN-L'ARS, BUXEROLLES.

### **Arrondissement de CHATELLERAULT (6)**

MONCONTOUR, MONTS-SUR-GUESNES, LES TROIS MOUTIERS, LENCLOITRE, PLEUMARTIN, DANGÉ-SAINT-ROMAIN, BONNEUIL-MATOURS.

### **Arrondissement de MONTMORILLON (4)**

GENÇAY, MDS CIVRAY, MDS MONTMORILLON, VALENCE-EN-POITOU.

# Les Points d'Accès Numérique (PAN) des démarches en ligne



## Démarches concernées

Demande de permis de conduire (y compris échange de permis étrangers), de certificat d'immatriculation, pré-demande de carte nationale d'identité ou passeport.

## Modalités d'accueil

Accueil sur rendez-vous du lundi au vendredi de 8h45 à 11h15 et 13h30 à 15h00.

Prise de rendez-vous ou renseignement par téléphone du lundi au vendredi de 10h00 à 11h30 et de 14h00 à 15h30.

Possibilité d'adresser ses demandes par mail ([pref-courrier@vienne.gouv.fr](mailto:pref-courrier@vienne.gouv.fr)).

Orientation possible sur un Espace France Services pour les cas simples en fonction du lieu de résidence de l'utilisateur.

# Les Points d'Accès Numérique (PAN) des démarches en ligne



## Éléments chiffrés :

- **2021 :**
  - 1 994 usagers reçus (soit en moyenne : 166 usagers par mois)
  - 7 047 appels traités (soit en moyenne : 587 appels par mois)
- **2022**
  - Premier semestre :
    - 1 124 usagers reçus (soit en moyenne : 187 par mois)
    - 3 633 appels traités (soit en moyenne : 605 par mois)
  - Deuxième semestre :
    - 880 usagers reçus (soit en moyenne : 146 par mois)
    - 3 624 appels traités (soit en moyenne : 604 par mois)



# Les Points d'Accès Numérique (PAN) e-MERAUDE

## Démarches concernées

Toutes les demandes de titre de séjour ouvertes sur ANEF (Administration numérique des étrangers en France). Aide à la création de compte et au dépôt de la demande.

## Modalités d'accueil

Accueil sur rendez-vous le lundi matin, mercredi après midi et vendredi matin.

Prise de rendez-vous par téléphone le mardi de 10h00 à 11h30 et jeudi de 14h00 à 15h30.

Centre de contact citoyen national au 0 806 001 620 ou formulaire web en cas de problème technique.

Démarches exclues du dispositif France Services.

# Les Points d'Accès Numérique (PAN) e-MERAUDE

## Éléments chiffrés :

Depuis le 15 mars 2022 :

611 appels traités (moyenne de 76 appels par mois).

150 usagers reçus au 2<sup>ème</sup> trimestre.

293 usagers reçus au 2<sup>nd</sup> semestre.

Capacité actuelle d'accueil de 16 rendez-vous par semaine.

Pour 2023 : adaptation à prévoir en fonction du calendrier de déploiement d'autres démarches sur ANEF.

# L'Administration Numérique pour les Etrangers en France (ANEF)

- Principe du dépôt dématérialisé des demandes de titres de séjour (et de naturalisation) par les usagers. Les démarches se réalisent sur un portail unique sur internet :  
<https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr/particuliers/#/>
- Instruction par voie dématérialisée par les agents de préfecture ; échanges avec l'utilisateur par l'intermédiaire de la messagerie intégrée à ANEF.
- Un récépissé "numérique" (= attestation de prolongation de l'instruction) est envoyé au demandeur pour attester du caractère complet du dossier et régulariser ses droits.
- Déploiement progressif d'ANEF par catégories de titres de séjour.

# ANEF – Bénéfices pour les usagers

- Réduction des files d'attente (physique ou virtuelle) : il n'est plus nécessaire de prendre rdv pour déposer son dossier.
- Une limitation du nombre de passages en préfecture : un seul passage pour la remise du titre ou deux passages maximum si la prise d'empreinte n'a pas déjà été effectuée.
- Moins d'informations et de documents à fournir grâce au principe du « Dites-le nous une fois ». Ex : si empreintes déjà recueillies, pas besoin de les recueillir à nouveau.
- Une démarche simplifiée : site internet simple d'utilisation, accessible sur ordinateur, tablette ou smartphone, les documents peuvent être transmis sous forme de photos prises par smartphone...
- Un soutien usager « professionnalisé » assuré par le centre de contact citoyen de l'ANTS et le point d'accueil numérique de la préfecture.

# ANEF – Calendrier de déploiement

- Démarches déjà intégrées dans ANEF :

Date	Démarche	Volumétrie	Évolution volumétrie en %
3 <sup>e</sup> trim. 2022	Cartes de séjour UE	32 000	60,4 %
Mai 2022	Bénéficiaires de la protection internationale (BPI)	53 000	57,7 %
Avril 2022	Titres de voyage pour étranger (TVE)	60 000	49 %
Février 2022	Changements d'état-civil / Changements de situation familiale	50 000	53,2 %
Janvier 2022	Documents de circulation pour étranger mineur (DCEM)	60 000	44 %
Sept. 2021	Duplicatas / Changements d'adresse	19 000	37,5 %
Mai 2021	Passeports talents	28 000	35,9 %
Sept. 2020	Étudiants	119 000	20,9 %

- A venir : titres de séjour « professionnel » (salarié...) et vie privée et familiale (conjoints de français, parents d'enfants français...).

# Carte Nationale d'Identité et Passeports



- **Rappel du processus des demandes de titres d'identité**

Demandes à réaliser au sein d'une commune équipée d'un dispositif de recueil (DR), principe de la déterritorialisation, instruction de la demande au sein d'une plate-forme rattachée à une préfecture (Agen et Angoulême pour le département de la Vienne), production du titre par l'Imprimerie Nationale, expédition par La Poste, remise du titre en mairie.

Passeport d'urgence : impératif professionnel ou médical.

- **Une augmentation des demandes en 2022**

Attractivité de la nouvelle CNI et réouverture large des frontières après la période de crise sanitaire.

- **Une augmentation des délais**

Délai moyen de rendez-vous inférieur à 30 jours avant 2022, qui a fortement augmenté au cours de l'année 2022, et qui est actuellement de 98 jours environ.

Délai moyen de délivrance de 26 jours.

Délai de fabrication et d'expédition des titres : 10 jours en moyenne.

# Carte Nationale d'Identité et Passeports



- **Attribution de nouveaux DR :**

- En 2022, 8 nouveaux DR attribués : commune de Poitiers (déjà équipée), Jaunay-Marigny, Neuville-du-Poitou et Les Trois-Moutiers.

- En cours de déploiement : communes de Bonneuil-Matours, de Moncontour, de Saint-Martin-la-Pallu et de Saint-Julien-l'Ars.

- **Objectif :**

1. augmenter les possibilités de rendez-vous pour les usagers en mairie et réduire les délais.
2. offrir à l'utilisateur un meilleur maillage territorial dans le département pour le dépôt de sa demande.

- **Répartition des DR :**

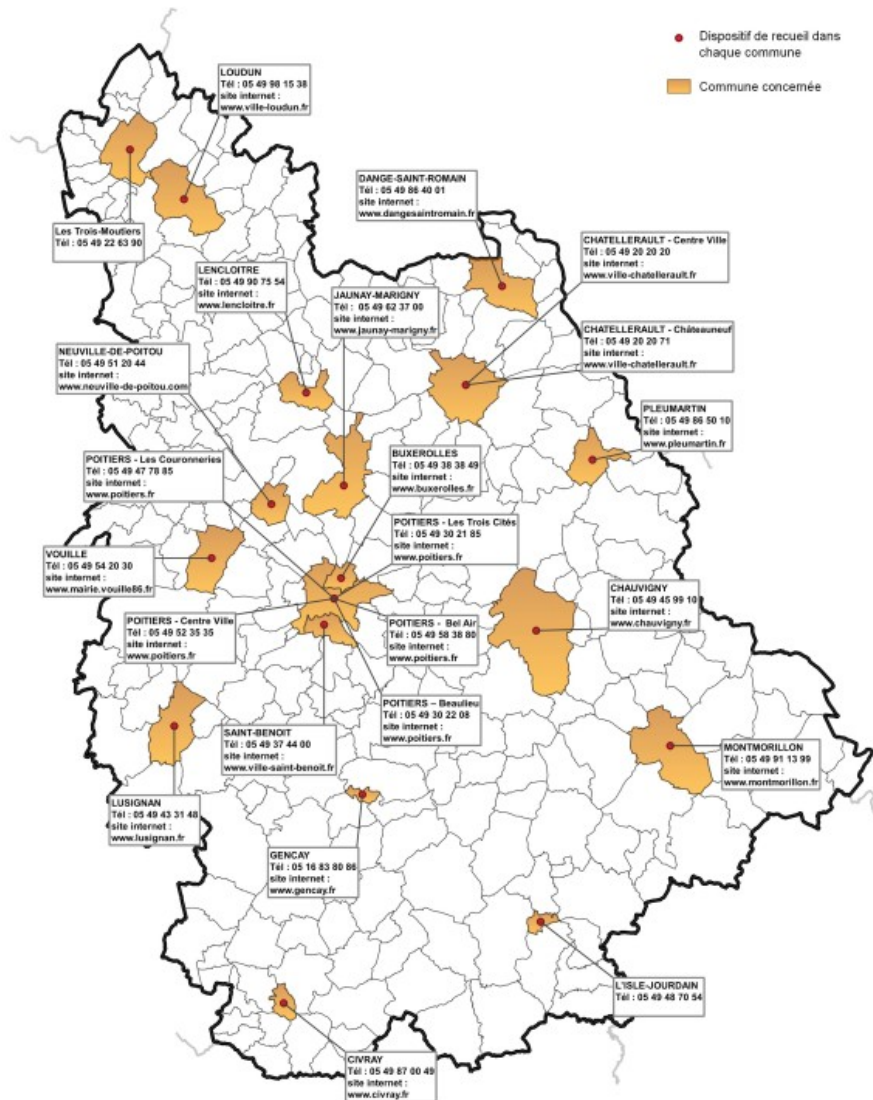
- Au final et avec les 5 DR supplémentaires à déployer en 2023, le département de la Vienne sera équipé de 34 DR répartis sur 27 communes.

- A ce chiffre s'ajoute le DR fixe situé en préfecture pour les passeports d'urgence et le DR mobile également détenu par la préfecture.



**PRÉFET  
DE LA VIENNE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



## Carte d'implantation des DR au 14 décembre 2022

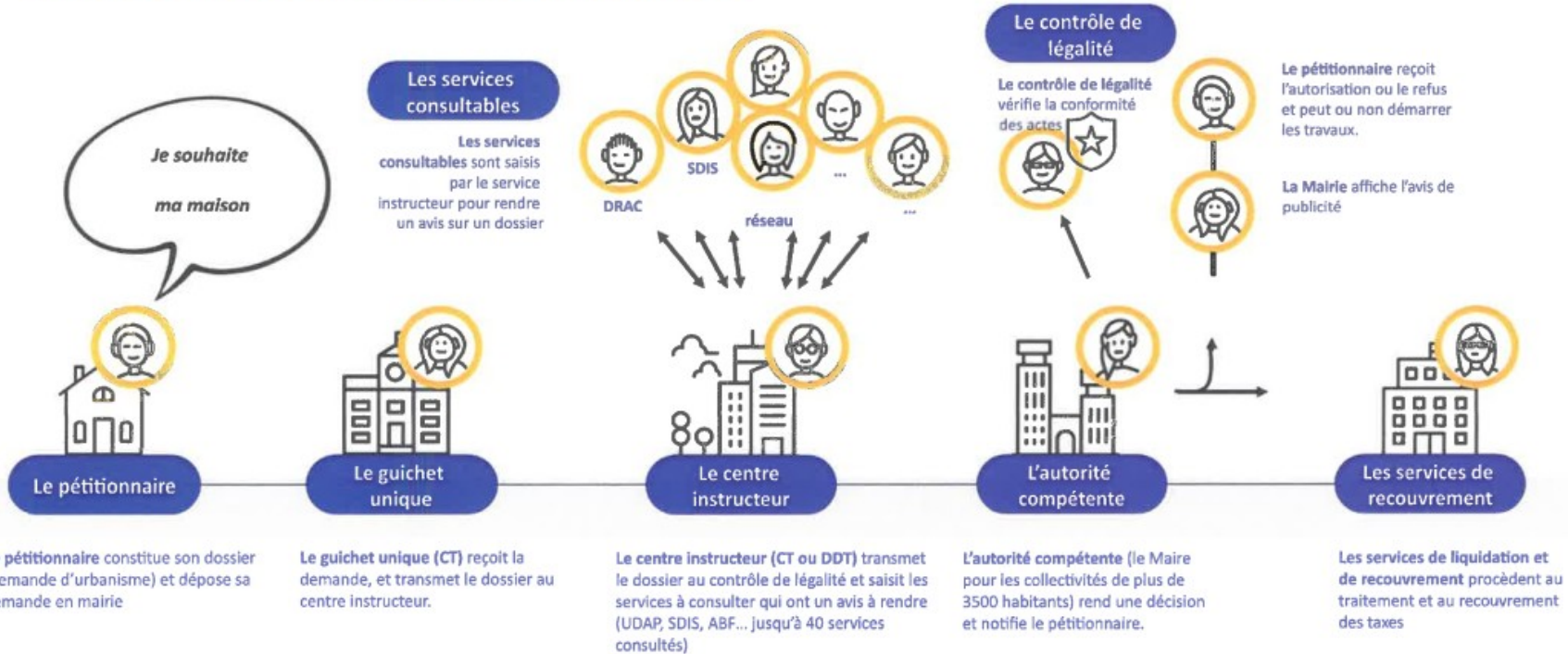


# Les permis de construire

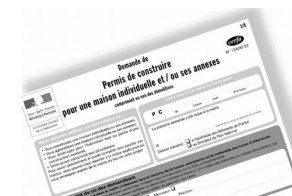


## Du dépôt de la demande à « la fin des travaux »

### Une chaîne d'instruction et des compétences inchangées

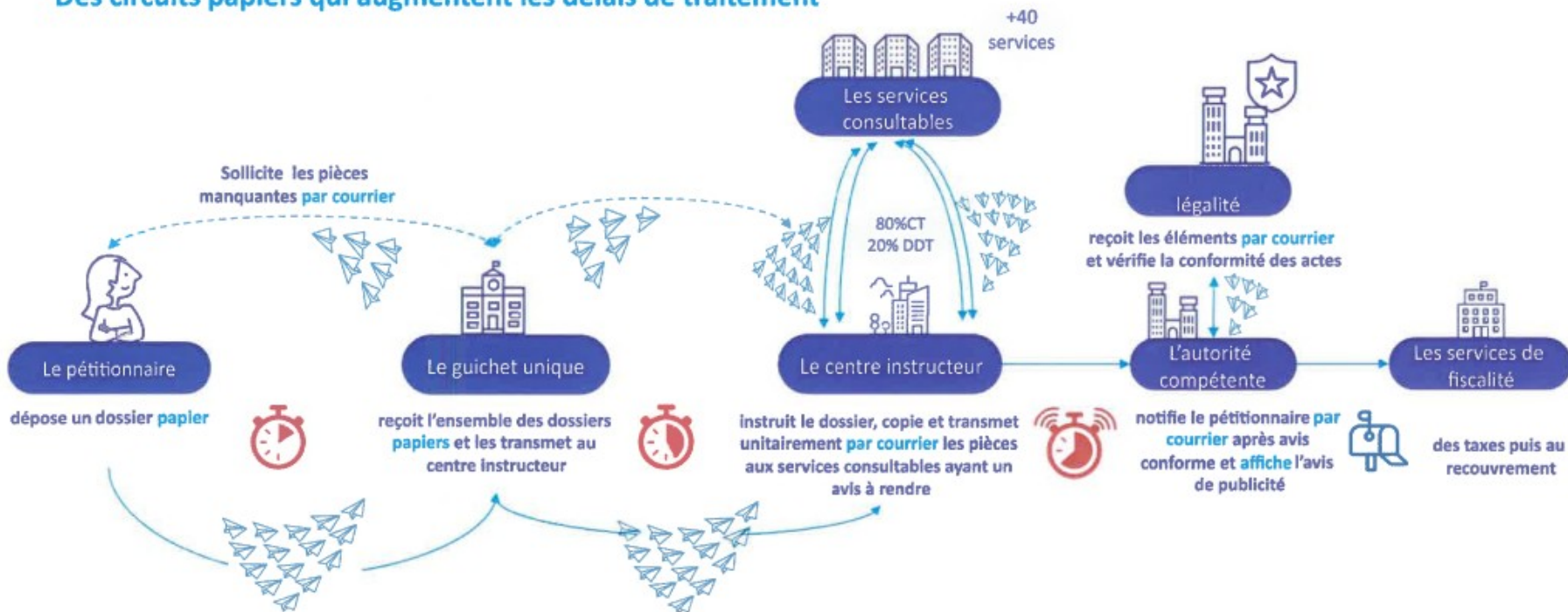


# Les permis de construire



## La chaîne d'instruction, avant le 1<sup>er</sup> janvier 2022

Des circuits papiers qui augmentent les délais de traitement

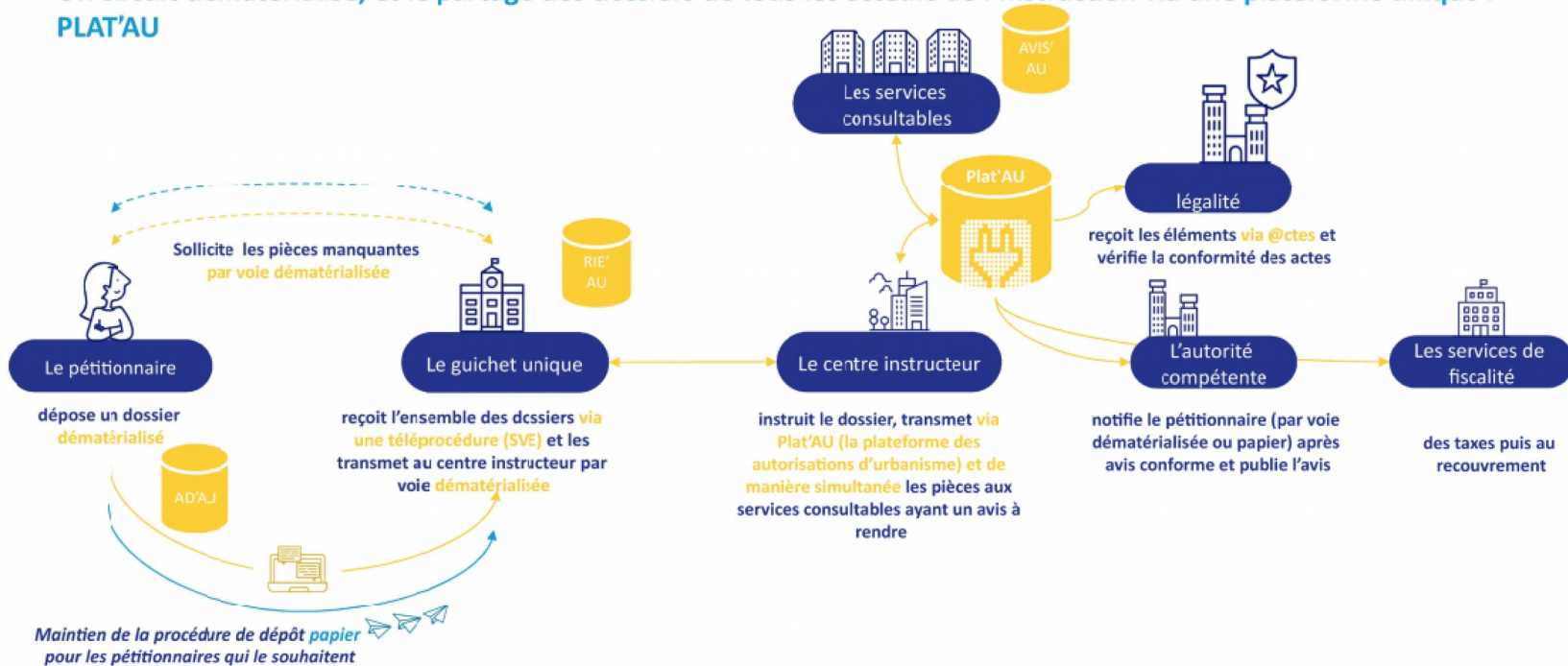


# Les permis de construire



## La chaîne de traitement, après le 1<sup>er</sup> janvier 2022

Un circuit dématérialisé, et le partage des dossiers de tous les acteurs de l'instruction via une plateforme unique : **PLAT'AU**



# Les permis de construire



## Les bénéfices de la dématérialisation



### Pour les pétitionnaires, usagers de service public

- **Un service accessible en ligne**, à tout moment et où que l'on soit, dans une démarche simplifiée
- **Un gain de temps et d'argent** : plus besoin de se déplacer en mairie pour déposer son dossier ou d'envoyer sa demande en courrier recommandé
- **Une démarche plus écologique**, grâce à des dossiers numériques qui ne nécessitent plus d'être imprimés en de multiples exemplaires
- **Plus de transparence dans le traitement des demandes**, grâce à un circuit entièrement dématérialisé avec tous les acteurs de l'instruction, et des échanges facilités jusqu'à la décision de l'administration.



### Pour les collectivités et les services de l'Etat, acteurs de l'instruction



- **Des échanges simplifiés entre acteurs de l'instruction**, grâce à une plateforme d'échange et de partage des dossiers (PLAT'AU), et un accès simultané à un dossier unique
- **Des économies** de papier et de frais d'affranchissement
- **Un gain de temps** sur la re saisie d'informations grâce à une chaîne d'instruction entièrement dématérialisée et des systèmes interopérables
- **Le recentrage des agents sur des tâches à plus forte valeur ajoutée**, notamment l'information et le conseil aux pétitionnaires dans la constitution de leur dossier



# Le nouveau système de contrôle des aides de la Politique Agricole Commune (PAC)

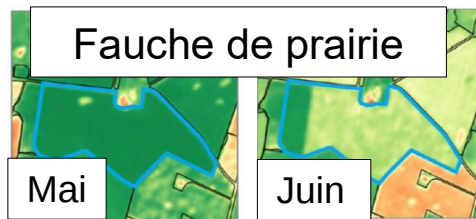
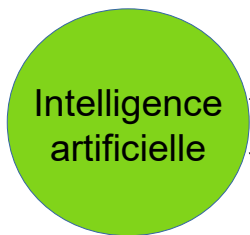
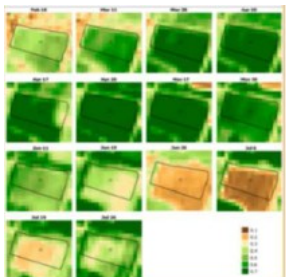
## Le Système de Suivi des Surfaces en Temps Réel (3STR)

### Le 3STR, qu'est ce que c'est ?

- Une nouvelle façon de vérifier la demande d'aides Politique Agricole Commune (PAC) des agriculteurs ;
- Un système basé sur des images satellitaires de résolution 20 m x 20 m des surfaces déclarées ;
- Un processus de traitement par intelligence artificielle ;
- Une analyse des dossiers les plus complexes par un œil humain et un contact de proximité avec la Direction Départementale des Territoires (DDT) ;
- L'introduction du droit à l'erreur dans le droit européen.

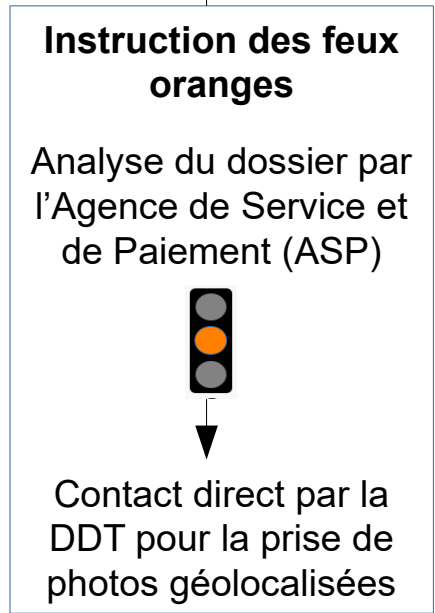
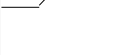
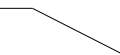
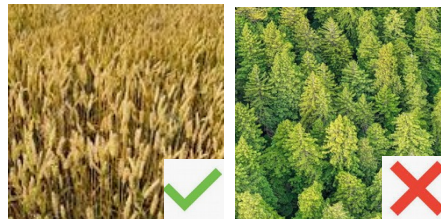
# Le Système de Suivi des Surfaces en Temps Réel (3STR)

Indice de végétation  
issu du traitement  
des données  
satellitaires



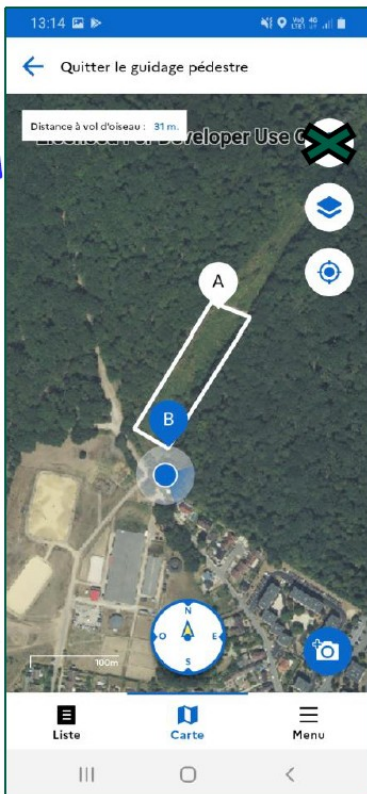
Activité agricole ?

Couvert éligible au  
aides PAC ?



# Le Système de Suivi des Surfaces en Temps Réel (3STR)

## Prise de photos à l'aide de Télépac Géophotos



# Le Système de Suivi des Surfaces en Temps Réel (3STR)

## Mise en œuvre du 3STR :

- Vérification de l'éligibilité à certains dispositifs sans contrôle sur place dès 2023 ;
- Introduction du droit à l'erreur et rectification des erreurs de déclaration sans pénalité financière :
  - À l'initiative des agriculteurs ;
  - Suite à alerte de l'administration.
- Un accompagnement par la DDT pour des tests préalables dès 2022 et un contact avec plus de 1 000 agriculteurs ;
- Une application dédiée disponible sur IOS et Android.





**1) Vous avez rencontré un problème avec une entreprise ?** Vous avez rencontré un problème avec un professionnel, un commerce, en magasin ou sur internet ?

→ En tant que consommateur, vous pouvez le signaler sur la **plateforme SignalConso** [https://signal.conso.gouv.fr/](https://signal.conso.gouv.fr)

**Vous n'êtes pas sûr que ce soit un problème?**

→ SignalConso vous guide afin de savoir si vous pouvez déposer un signalement. Si ce n'est pas le cas, on vous expliquera pourquoi.

**2) Déposez un signalement sur SignalConso ou posez une question à la répression des fraudes**

→ Signalez le problème (anonymement ou non) ou posez directement votre question auprès d'un agent de la DGCCRF.

Dans tous les cas, SignalConso vous oriente et vous conseille.

**3) L'entreprise et les services de la concurrence, consommation et de la répression des fraudes sont informés**

**Un consommateur a déposé un signalement**

→ SignalConso contacte l'entreprise afin de l'en informer.

L'entreprise peut alors répondre au consommateur et/ou s'améliorer, le consommateur sera informé de son action par un courriel de SignalConso. Si le consommateur a choisi de transmettre ses coordonnées à l'entreprise, elle pourra le contacter directement.

**Le consommateur choisit d'interroger la DGCCRF sur ses droits**

→ Une réponse individualisée vous sera adressée par mail par un agent de la DGCCRF relevant du Service

**4) La DGCCRF (→ DD(ETS)PP ou un de ses services spécialisés) intervient si nécessaire.**

→ Votre signalement est enregistré dans la base de données de la répression des fraudes (DGCCRF).

→ Les signalements deviennent trop nombreux pour une même entreprise ? Le problème est considéré comme grave par les enquêteurs ?

→ La DD(ETS)PP territorialement compétente peut surveiller ou décider de contrôler cette entreprise à la suite de ce signalement.

## *Un service centralisateur pour les usagers et directions*

**DGCCRF - RéponseConso, un service spécialisé facilement accessible aux consommateurs par 3 voies :**

**1/ Les demandes écrites parvenues à l'adresse :**

**DGCCRF- RéponseConso B.P.60 34935 MONTPELLIER Cedex 9**

*ou transférées par les unités départementales*

**2/ Les demandes internet passées par la plateforme :**

**[Signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr)**

**3/ Les appels au numéro de téléphone unique non surtaxé :**

**0809 540 550**

Lundi et mardi	8h30 à 12h30 13h15 à 17h15
Mercredi	13h15 à 17h15
Jeudi	8h30 à 12h30
Vendredi	8h30 à 16h

- Accessible pour les personnes sourdes et malentendantes par le service gratuit ACCEO.
- Un serveur vocable également en anglais et depuis le 1<sup>er</sup> juillet, un répondant anglophone le mardi de 10h30 à 12h30.

Sur [signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr) :

→ le consommateur choisit son parcours et répond à des questions :



→ En fonction du parcours, le consommateur a 2 ou 3 possibilités :

Que souhaitez-vous faire ?

- Résoudre mon problème personnel avec l'entreprise  
Exemple : recevoir mon colis, être remboursé, obtenir une réponse personnalisée, ...
- Signaler un problème pour que l'entreprise s'améliore  
Exemple : respect des délais, meilleur affichage des prix, hygiène irréprochable, ...
- M'informer sur mes droits auprès de la répression des fraudes



Lorsque le consommateur a choisi d'interroger la DGCCRF, une réclamation peut donner lieu à trois types de réponses :

- Une réorientation vers un autre service administratif, un médiateur etc... ;
- Une réponse définitive rappelant la règle de droit de manière générale ;
- Une proposition de mise en enquête par une unité.

**Dans le respect des engagements Services publics +**

# Le code du travail numérique

<https://code.travail.gouv.fr/>



Le Code du travail numérique (CDTN) est un site internet gratuit, mis en ligne officiellement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020 par le ministère du travail et qui participe à l'accès des usagers au droit du travail.

Ce service public en ligne vise à rendre compréhensibles les règles encadrant les relations de travail tant pour les salariés que pour les employeurs.

## Le contenu du code

- ❑ Des questions-réponses rédigées par les agents de nos services : questions les plus fréquentes sur le contrat de travail : préavis, congés payés, primes , salaire et rémunération dans plus de 50 branches professionnelles.
- ❑ Des outils qui délivrent en pratique le droit applicable en fonction de la situation du salarié : calculateur d'indemnité de licenciement, d'indemnité de précarité, de préavis etc.
- ❑ Des modèles de documents modifiables et adaptables : certificats de travail, modèles de lettres (préavis, licenciement, inaptitude, etc.).

## Bienvenue sur le Code du travail numérique

Obtenez les réponses à vos questions sur le droit du travail.

Recherchez par mots-clés

🔍 congés payés, durée de préavis

Rechercher

### À la une

#### SUIVI MÉDICAL DES SALARIÉS

##### Suivi médical des salariés [infographie]

Le suivi médical est individualisé en fonction du type de poste, des risques professionnels auxquels est exposé le salarié, de son âge et de son état de santé. De...

#### SALAIRE

##### Salaire brut/net

Estimez le salaire : brut en net, net après impôt, calcul heures supplémentaires, coût total employeur

[Consulter](#) →

#### PRIMES ET AVANTAGES

##### La prime de partage de la valeur

Une nouvelle prime, dans la lignée des précédentes primes, dites « prime exceptionnelle de pouvoir d'achat », « PEPA » ou prime « Macron », est créée. Cette nouvelle...

#### CONGÉS POUR ÉVÈNEMENT FAMILIAL

##### Les congés pour événements familiaux

Le code du travail prévoit que le salarié bénéficie de congés à l'occasion de certains événements familiaux. Ils n'entraînent aucune diminution de la rémunération...

En cas de besoin de plus d'informations, il est possible de prendre rendez-vous directement avec les services de la DDETS, en indiquant le numéro de département dans la rubrique prévue à cet effet :

### Besoin de plus d'informations ?

Les services du ministère du Travail en région informent, conseillent et orientent les salariés et les employeurs du secteur privé sur leurs questions en droit du travail.

[Contacter nos services en région](#) →

## 2 - La démarche QUAL-E-PREF à la préfecture



# Les chiffres clés en préfecture



## **Certificat d'immatriculation – Traités par le CERT (20 départements)**

2021 : 836 333 titres  
2022 : 779 700 titres



## **Permis de conduire pour la Vienne**

2021 : 19 265 titres  
2022 : 19 344 titres



## **Traitement des courriels de simple demande d'information générale**

2021 : 52 % sur le 2<sup>nd</sup> semestre  
2022 : 66 %



## **Téléphonie – Taux d'appels décrochés**

2021 : 86 380 appels reçus  
90 %  
2022 : 76 507 appels reçus  
93 %




## **Réclamations**

2021 : 100 % traités  
2022 : 89 % traités



# Présentation type des courriers en préfecture

## Courrier de demande d'information générale

  
**PRÉFET  
DE LA VIENNE**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Intitulé  
de la direction  
jusqu'à trois lignes

Affaire suivie par :  
Prénom NOM  
Poste / Fonction  
Tél : 00 00 00 00 00  
Mél : prénom.nom@vienne.gouv.fr

Poitiers, le « date »

ÉMETTEUR

à  
DESTINATAIRE


Objet :

Signature

Prénom Nom

7 place Arbalde Briand,  
CS3009 - 86021 Poitiers Cedex  
Tel : 05 49 55 70 00  
[www.vienne.gouv.fr](http://www.vienne.gouv.fr)

## Courrier de réponse pour les réclamations/suggestions

  
**PRÉFET  
DE LA VIENNE**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Intitulé  
de la direction  
jusqu'à trois lignes

Le préfet

Poitiers, le

Madame, Monsieur,

Formule de politesse

Jean-Marie GRIER

Madame / Monsieur Destinataire  
0000, cette voie  
00000 CETTE-COMMUNE

Tel : 00 00 00 00  
Mél : prénom.prenom@vienne.gouv.fr  
7 place Arbalde Briand, 86000 Poitiers  
[www.vienne.gouv.fr](http://www.vienne.gouv.fr)

L'émetteur du courrier

Date et lieu d'émission

Coordonnées de  
l'émetteur et également  
en bas de page

Coordonnées du  
destinataire

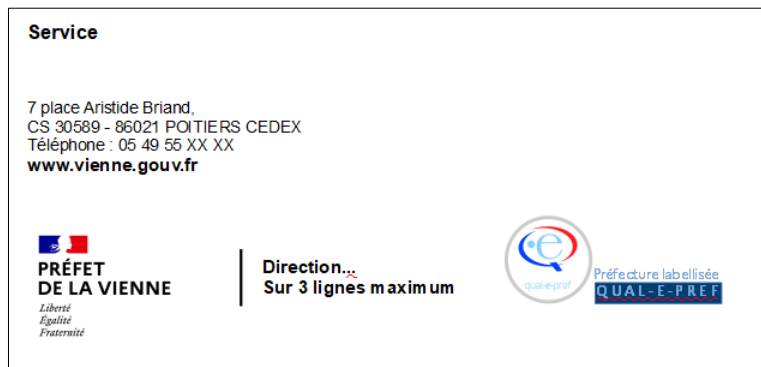
Objet du courrier

Bloc signature : nom +  
prénom + qualité du  
signataire

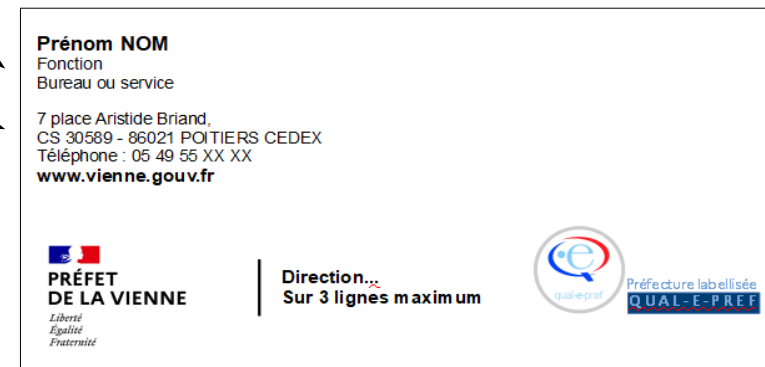
Coordonnées et horaires à  
retrouver en ligne sur le site  
internet de la Préfecture

# Présentation type du bloc signature des courriels en préfecture

## Signature messagerie d'une boîte fonctionnelle



## Signature messagerie d'une boîte individuelle



Le service

Adresse  
administrative

La direction

Les messages provenant de boîtes fonctionnelles ne sont pas nominatifs. Seuls les messages émanant des boîtes individuelles comporteront : les prénom, nom, fonction du rédacteur du courriel en plus de son service ou son bureau.

# La communication à travers le réseau web



Nombre total de visites sur le site internet départemental de l'État :  
2021 : 641 137 et 2022 : 732 483



Nombre d'abonnés :  
Twitter : 6 570 en 2021 et 7 518 en 2022  
Facebook : 12 987 en 2021 et 16 977 en 2022

Nombre d'impressions<sup>1</sup> sur Twitter et Facebook :  
2021 : 9 704 859 (Twitter : 2 116 865 et Facebook : 7 587 994)  
2022 : 9 129 768 (Twitter : 1 205 426 et Facebook : 7 924 342)

Nombre d'engagements<sup>2</sup> sur Twitter et Facebook :  
2021 : 337 620 (Twitter : 77 052 et Facebook : 260 568)  
2022 : 381 509 (Twitter : 59 132 et Facebook : 322 377)

<sup>1</sup> : Nombre de vues des publications sur Twitter et Facebook

<sup>2</sup> : Nombre de fois qu'un utilisateur a interagi avec les publications : clics, like, retweet, partages...

# La stratégie éditoriale



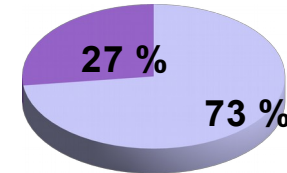
Dans le cadre de sa stratégie éditoriale, au travers des réseaux (Twitter et Facebook), la préfecture diffuse des informations sur la thématique de la sécurité routière, sur les démarches en ligne, sur des modifications ou fermetures de services, des informations culturelles, départementales, sur des évènements majeurs par exemple : canicule, verglas..., des informations sur les autres services de l'Etat.

Un questionnaire comprenant 4 questions a été envoyé aux 19 membres du CLU/CLAC : 58 % des membres ont répondu.

## Observation(s) :

- Comment la préfecture est identifiée sur les réseaux sociaux ?
- Où trouve-t-on les informations quand on n'utilise pas les réseaux sociaux ?

**La préfecture communique sur les réseaux sociaux (Facebook et Twitter), le saviez-vous ?**



■ OUI ■ NON



PRÉFET  
DE LA VIENNE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## 3 - La démarche Services Publics +

**SERVICES  
PUBLICS+** 

**Lien** : [www.plus.transformation.gouv.fr](http://www.plus.transformation.gouv.fr)

# Présentation du dispositif

Le programme  
**D'AMÉLIORATION CONTINUE**  
des administrations publiques  
**CENTRÉ SUR L'EXPÉRIENCE USAGERS**  
pour des services publics toujours

**+ PROCHES**

**+ SIMPLES**

**+ EFFICACES**

# Pilier 1 : la promesse



## Des services publics + proches

- Accueil physique ;
- Accueil téléphonique ;
- Droit à l'erreur ;
- Démarche en ligne ;
- Accompagnement personnalisé (personnes à mobilité réduite, personnes en difficulté...).

## Des services publics + efficaces

- Orientation vers le bon interlocuteur ;
- Réponse des demandes dans un délai annoncé ;
- Mesure du service rendu (enquête de satisfaction).

## Des services publics + simples

- Recueil de l'avis de l'utilisateur, plan d'actions ;
- Formation des agents ;
- Eco-responsables.

**SERVICES PUBLICS+** 

**NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS**

CONNECTEZ-VOUS À SERVICE-PUBLIC.FR



**+ PROCHES**

- 1 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
- 2 Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

**+ EFFICACES**

- 4 Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5 Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier
- 6 Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

**+ SIMPLES**

- 7 Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu
- 9 Nous sommes éco-responsables





## Pilier 3 : l'écoute des usagers

### 3 L'ÉCOUTE DES USAGERS



Les usagers racontent leur expérience



L'administration concernée leur répond



Des actions peuvent être mises en place

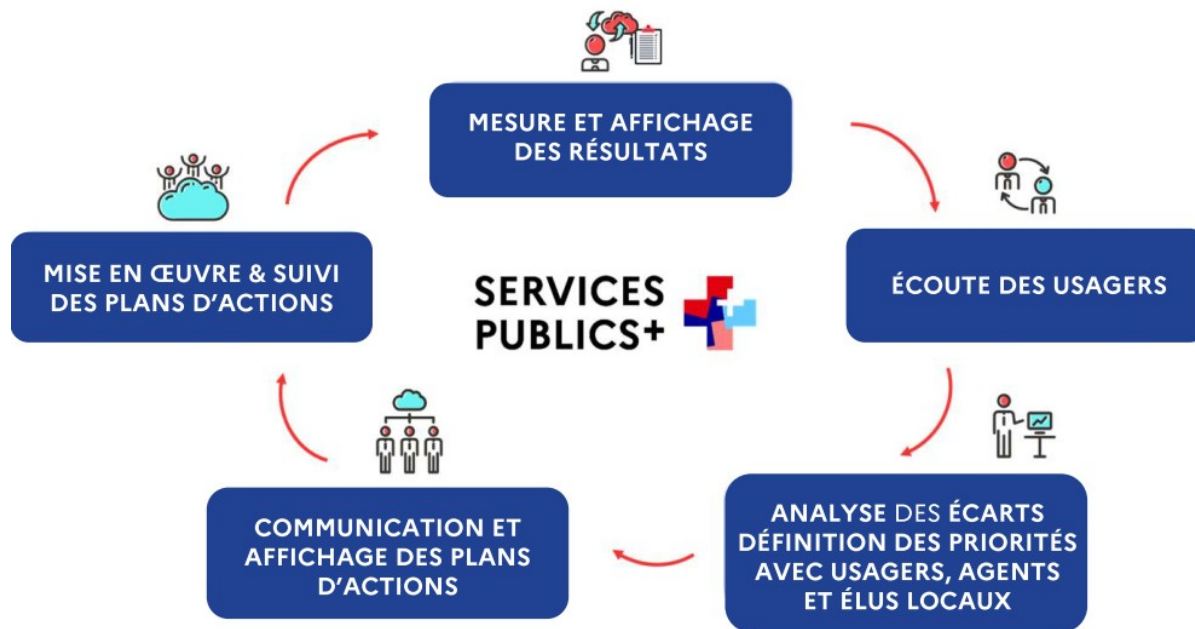
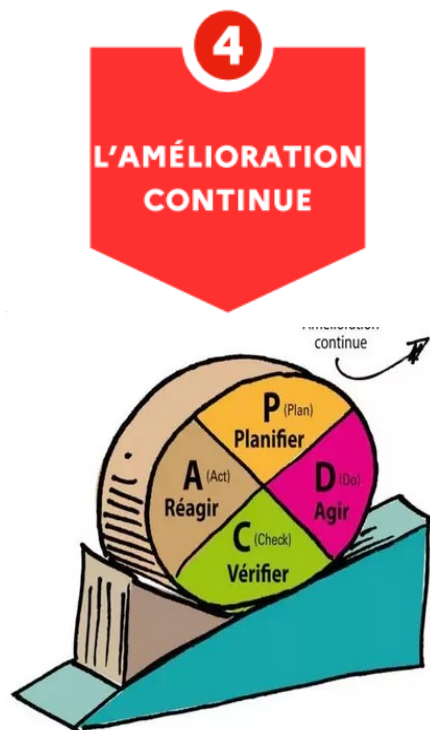
A travers un bouton « Je donne mon avis » ou sur le site de services publics + : [www.plus.transformation.gouv.fr](http://www.plus.transformation.gouv.fr), les usagers pourront donner leur avis.

Je donne  
mon avis

SERVICES  
PUBLICS+ 

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2022, 2 expériences ont été reçues et traitées.

# Pilier 4 : l'amélioration continue



# Amélioration continue dans les services de l'OTE

Chaque structure a réalisé un auto diagnostic sur chacun des 9 engagements du programme SP+.

Les 4 structures atteignent au final 64 % des engagements indiqués.

L'engagement de la préfecture dans la démarche « Qual-e-pref » permet de répondre à certains engagements mieux que dans les structures ne l'ayant pas déployée.

Ainsi, pour ce premier exercice du CLAC, il vous est proposé de déployer les premières actions suivantes :

- Réalisation d'enquêtes de satisfaction afin de mesurer le service rendu à l'utilisateur en DDI (l'enquête sur le site de la préfecture est en cours de finalisation) ;
- Campagne de communication autour des gestes éco-responsables mis en oeuvre par les agents de l'Etat pour toutes les structures.



**PRÉFET  
DE LA VIENNE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Merci de votre participation

