




intercalaire n° 1

baromètre précédent.

En plus de ce baromètre, des indicateurs de délais de traitement et de gestion des réclamations sont suivis régulièrement. Pour la réduction des délais de traitement, la mise en place des "accélérateurs" favorise cette diminution. La gestion des réclamations est déployée depuis fin 2011 sur 30 sites à fort enjeux, comme la CPAM, la CAF, l'URSSAF.

En parallèle de ces indicateurs, les usagers sont sollicités par des questionnaires pour continuer à améliorer la qualité du service public et permettre des innovations.

Le suivi de ces différents indicateurs permet de vérifier que quelque soit le canal utilisé par l'usager, la réponse est aussi rapide et aussi pertinente. Cela permet aussi de mettre en œuvre des pistes d'amélioration.

Il reste des efforts à faire pour arriver au "100% simple".

L'utilisation des mails est à ce jour insuffisante et nécessite des pistes d'amélioration pour développer l'accès numérique.

Les Réseaux sociaux doivent être appréhendés de manière prudente. Différents sites pilotes sont actuellement testés.

Il ne faut garder que ce qui apporte une réelle valeur ajoutée pour les usagers.

Le développement des applications par les mobiles commence, avec notamment l'application des durées et la première version du "service-public". Les développements doivent être réalisés dans un souci de coût pour les dépenses publiques.

Enfin, des efforts doivent se poursuivre pour les systèmes d'informations en mettant en place des normes partagées dans un souci d'interopérabilité.

un cadre de modernisation de l'Etat. La RGPP a donc insufflé cette forte volonté politique d'amélioration du service public. Dans une constante réduction des dépenses, la simplification est le mot d'ordre de l'amélioration de la qualité de service.

Enfin, l'évolution des modes de vie et de consommation des usagers est un point important. En effet, le déploiement et l'utilisation perpétuelle d'Internet oblige les services publics à être réactif sur ce canal. De plus, depuis quelques temps, l'utilisation des "smartphones" se développe beaucoup. Les usagers veulent avoir accès à l'information en instantané, d'où le développement d'applications disponibles partout avec des informations transverses.

I.2 la démarche d'amélioration

La démarche d'amélioration a une volonté de vision globale de la relation avec les usagers.

Elle nécessite une méthode bien particulière. Dans un premier temps, il y a le recueil des besoins. Cela passe par la présentation de la démarche aux agents, la mise en place d'une analyse chiffrée des besoins d'amélioration.

Ensuite, c'est l'étape de la recherche des solutions et des plans d'actions associés. Lors de cette étape, les solutions sont priorisées en fonction de leurs coûts et de leurs impacts. Dans cette étape, les actions définies sont tout d'abord, testées sur des sites pilotes pour vérifier et chiffrer les impacts attendus.

En troisième étape, c'est la mise sous contrôle des solutions. En effet, pour s'assurer du bon fonctionnement et de la performance des actions, des suivis et des indicateurs de pilotage sont réalisés régulièrement.

Enfin, la démarche d'amélioration peut amener une labellisation ou une certification de la procédure.

Une des premières démarches d'amélioration mise en place est la démarche Maianne. Les travaux ont débuté en 2003. Les bilans de cette démarche sont positifs avec plus de 80% de satisfaction, une réduction des délais de réponse et une amélioration des conditions de travail des agents d'accueil. Suite à ces bilans positifs, la généralisation de cette charte Maianne a été implémentée par le chef de l'Etat en 2005. Quelques mois après une enquête "usagers mystère" a été réalisée. Elle a montré la nécessité de progresser et a permis d'evoluer vers le Référentiel Maianne par une labellisation. En 2007, 60 sites pilotes de ce référentiel Maianne ont fait évoluer et proposer une nouvelle rédaction de ce référentiel qui est appliquée depuis décembre 2007. Le pilotage et le suivi sont assurés par la DGME pour assurer une transversalité.

Face à un manque de mutualisation d'un processus commun et face aux dispersions des actions entre les différentes entités de l'Etat la volonté politique insufflé une démarche d'amélioration commune. Cette démarche nécessite la mise en place d'actions spécifiques et demande un suivi particulier.

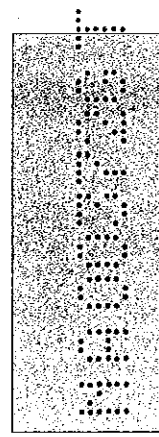
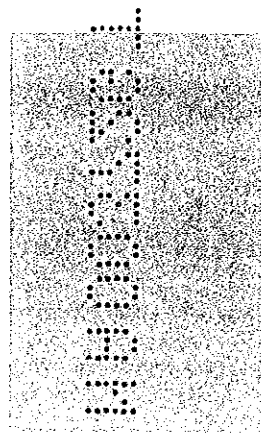
II La mise en place de nouvelles procédures et d'un suivi précis

II.1 Les nouvelles actions

Tout d'abord, selon les usagers, la qualité du service public repose sur une simplification des accès. Dans ce cadre, il est mis en place des guichets uniques physiques et virtuels. En parallèle, une plateforme téléphonique (3939) permet de répondre aux questions des usagers sur l'administration et de les orienter. Ensuite, depuis fin 2010, la moitié des sites internet des services publics ont été supprimés ou fusionnés. Cela permet une meilleure lisibilité des informations et évite une dispersion et un éventuel défaut de mix à jour.

4

Ensuite, la simplification des démarches administratives permet une amélioration de la qualité du service public. Dans ce cadre, sur le site service-public.fr, 80% des démarches dites prioritaires sont disponibles par les usagers. Cette dématérialisation s'inscrit dans la réduction des dépenses publiques.



N° d'anonymat

Enfin, l'ouverture des données publiques permet aux usagers d'avoir accès librement aux informations de l'Etat. Ceci s'inscrit dans une transparence des relations usagers / Etat.

Pour finir, les services sont personnalisés par les usagers. Cette personnalisation implique de nombreux changements par les agents. En effet, les fiches de poste évoluent pour répondre à ces besoins, comme la fiche du responsable d'accueil. Les agents sont appelés à être formés sur des actions spécifiques (téléphone, accueil physique...). Enfin, pour faire adhérer l'ensemble des agents, des managers et des hauts responsables, il faut une implication de tous. Tous les niveaux hiérarchiques doivent être associés à cette mutation des procédures. Cela permet de responsabiliser les agents et de les faire adhérer au projet. Cette condition est nécessaire à la réussite de la mise en place de la procédure.

II.2 Le suivi des actions pour assurer une pérennisation et mettre en exercice des pistes d'améliorations

Comme il est prévu dans la démarche d'amélioration, les solutions et les actions sont mises sous contrôle. Dans ce cadre, il est nécessaire de mettre en place des indicateurs de pilotage et des tableaux de bord. C'est ainsi que tous les 6 mois, un baromètre est diffusé par le CMPP pour rendre compte de la qualité du service public. Ce baromètre analyse le traitement des démarches, l'accueil et les réclamations en proposant la valeur de l'étude et l'évolution par rapport au

Suite feuille intercalaire n° 1

4

EPREUVE DE NOTE DE SYNTHESE

Dans un contexte de "modernisation de l'Etat" et d'un service de qualité, les responsables politiques ont impulsé, depuis plusieurs années, des pistes d'amélioration concernant les services publics vers une démarche de résultat. C'est la Réforme Générale des Politiques Publiques (RGPP) qui a défini clairement les cadres juridiques, techniques et financiers de l'amélioration du service public. Les usagers ont très souvent besoin des différents services publics. Ils exigent de plus en plus un service de qualité, des délais de traitement les plus courts ou encore un accueil attentif et plus d'écoute. Dans ce cadre, la volonté politique d'une qualité de service nécessite la mise en place d'une démarche de qualité (I) qui implique des nouvelles procédures nécessitant un suivi précis (II).

I. Le contexte de l'amélioration du service public et la démarche d'amélioration

I.1. Le contexte

Dans une volonté politique de modernisation de l'Etat, des démarches qualité ont vu le jour. En 2007, plusieurs tests concluants ont initié cette démarche "qualité" qui a été appliquée dans 60% des entités du ministère de l'équipement. Ces différents tests ont mis en exercice les points suivants. Tout d'abord, ils ont montré qu'il fallait élargir le périmètre de la démarche qualité, en mettre en œuvre une implication hiérarchique et surtout un lien fort avec la LOLF, dans un cadre de mutualisation et d'interopérabilité.

Parallèlement, la RGPP repose sur trois engagements. En effet, elle demande l'amélioration de la qualité des services publics dans une logique de réduction des dépenses publiques et dans