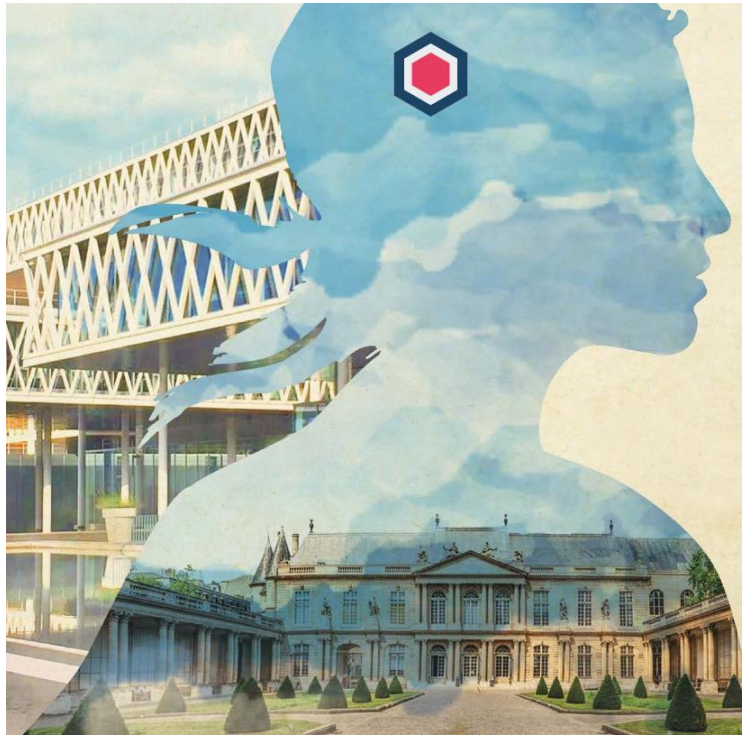
Le programme services publics + aux Archives nationales



Séminaire SIAF
29 septembre 2022

SERVICES PUBLICS+

Le programme Services Publics +

LES ENGAGEMENTS QUALITÉ MARIANNE

2019-2020 :Renouvellement des engagements de la charte Marianne
2020-2021 : Déploiement de Services publics plus (DITP)

SERVICES PUBLICS+

+ Proches
+ Efficaces
+ Simples

Engagement 1	Respect mutuel, accueil avec courtoisie et bienveillance, droit à l'erreur
Engagement 2	Multi canal : téléphone, sur place, démarches en ligne
Engagement 3	Accompagnement adapté à la situation personnelle des usagers
Engagement 4	Orientation vers la personne compétente pour traiter la demande
Engagement 5	Respect des délais + Tenir informé les usagers de l'avancée de sa demande
Engagement 6	Accès aux résultats de qualité de service
Engagement 7	Prise en compte des avis usagers + simplification des démarches
Engagement 8	Démarche d'amélioration continue
Engagement 9	Démarche éco-responsable

Services publics + dans la stratégie 2021-2025 des Archives nationales

L'AXE 1

LES CITOYENS AU CŒUR DE NOS POLITIQUES

- Tout usager
- Public en quête de droit

ARCHIVES NATIONALES
STRATÉGIE
2021 2025

- 1. Mieux connaître nos publics et leurs attentes : cadre d'enquêtes souples, multiformes, en interaction permanente avec nos publics, à partir des enquêtes nationales (ministère de la Culture, service interministériel des Archives de France), de panels d'usagers.
- 2. Mieux accompagner les usagers et simplifier leurs démarches : accueil physique et numérique en lien avec Services publics+ (refonte du site institutionnel et articulation avec la « salle des inventaires virtuelle »).
- 3. Développer un « guichet citoyen » : parcours-types, profilés et simplifiés, permettant un accompagnement adapté.
- 4. Faire des usagers des acteurs et des contributeurs : design de services ; démarches collaboratives en ligne à amplifier avec une plateforme unique et à l'échelle.

L'AXE 2

DES ARCHIVES OUVERTES SUR LA CITÉ

Visiteurs, publics de la programmation culturelle et artistique

Réseaux des fondations et associations mémorielles

Jeunes publics, scolaires.

L'AXE 3

DES DOCUMENTS ET DONNÉES PLUS ACCESSIBLES POUR TOUS

Lecteurs désireux d'explorer les fonds, d'entrer dans les collections, de consulter ou réutiliser les ressources

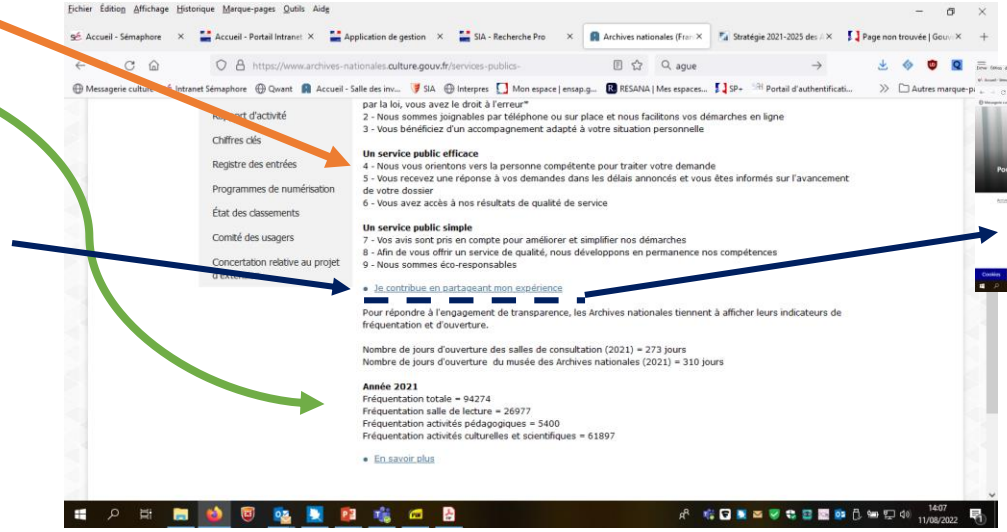
L'AXE 4

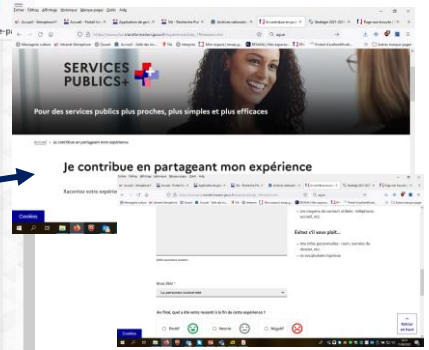
UNE MÉMOIRE COLLECTIVE POUR LES GÉNÉRATIONS FUTURES

Publics « à venir »

Le programme Services publics+ aux Archives nationales
Le déploiement

- Intégration dans le réseau ministériel SP+
- Affichage physique et site Internet
  - Bannière et 9 engagements
  - Indicateurs de satisfaction (indicateurs d'ouverture et de fréquentation)
  - Lien [Je contribue en partageant mon expérience]



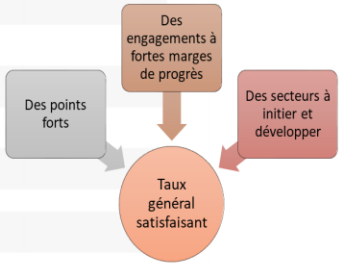


Le programme Services publics+ aux Archives nationales
Un diagnostic par auto-évaluation

La mise en œuvre

- Fevrier - mars 2022
- Auto-évlaution par questionnaire
- DIRP/DIRF
- Avril 2022 : compilation des réponses et saisie sur la plateforme SP+

Votre taux d'atteinte au regard des 9 engagements du programme Services Publics +	55,7 %
Vision par engagement	Taux d'atteinte à la cible (en %) *
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	68,9
Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne	65
Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	69,5
Nous vous orientons demande	
Vous recevez une et vous êtes infor	
Vous avez accès	
Vos avis sont pris démarches	
Nous développo améliorons en co	
Nous sommes éc	



Les résultats

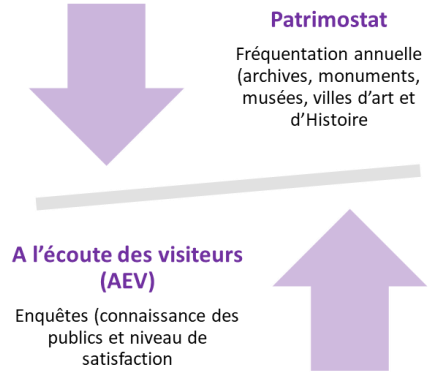
- Des points forts à maintenir : courtoisie, mutlicanal, qualité de l'accompagnement
- Des adaptations à engager : traçabilité des demandes, prise en compte de la démarche usagers, affichage résultats de qualité de service
- Des axes à initier : démarche d'amélioration continue, gestes éco-responsables

La suite : un plan d'amélioration continue

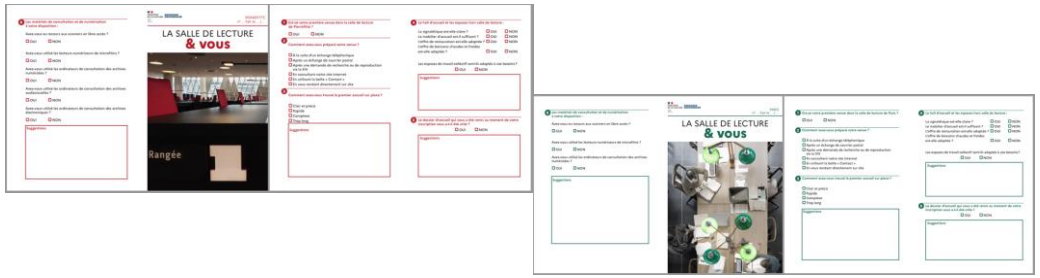
- Accueil téléphonique
- Formation des agents
- Traçabilité de l'instruction des demandes
- Enquêtes de satisfaction
- Affichage des résultats
- Démarche eco-responsable à destination du public
- …

Le programme Services publics+ aux Archives nationales
L'écoute usagers

- Les dispositifs ministériels



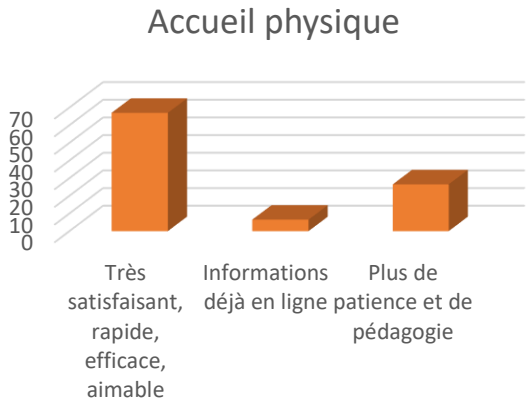
- Enquêtes internes de satisfaction : salles de lecture de Pierrefitte et Paris (printemps-été 2022)

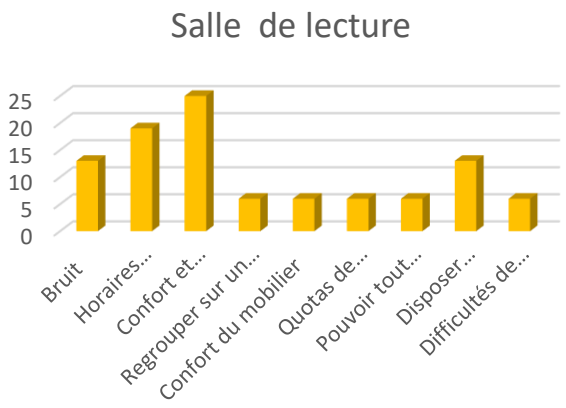


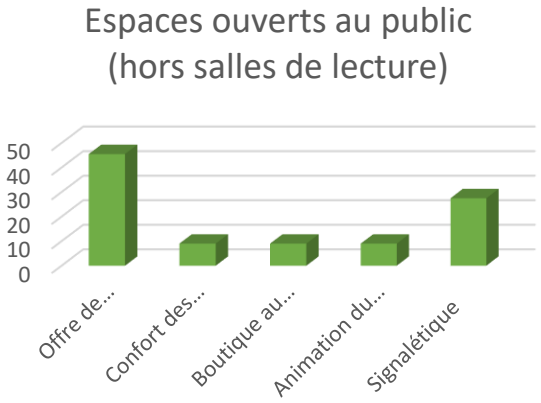
ARCHIVES NATIONALES
STRATÉGIE
2021 2025

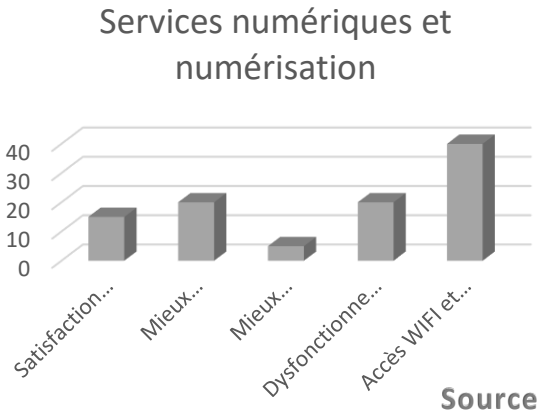
Le programme Services publics+ aux Archives nationales

L'écoute usagers : les premiers enseignements de l'enquête de satisfaction









Source :
Relevé des suggestions émises lors de l'enquête de satisfaction (site de Paris)

Une large satisfaction

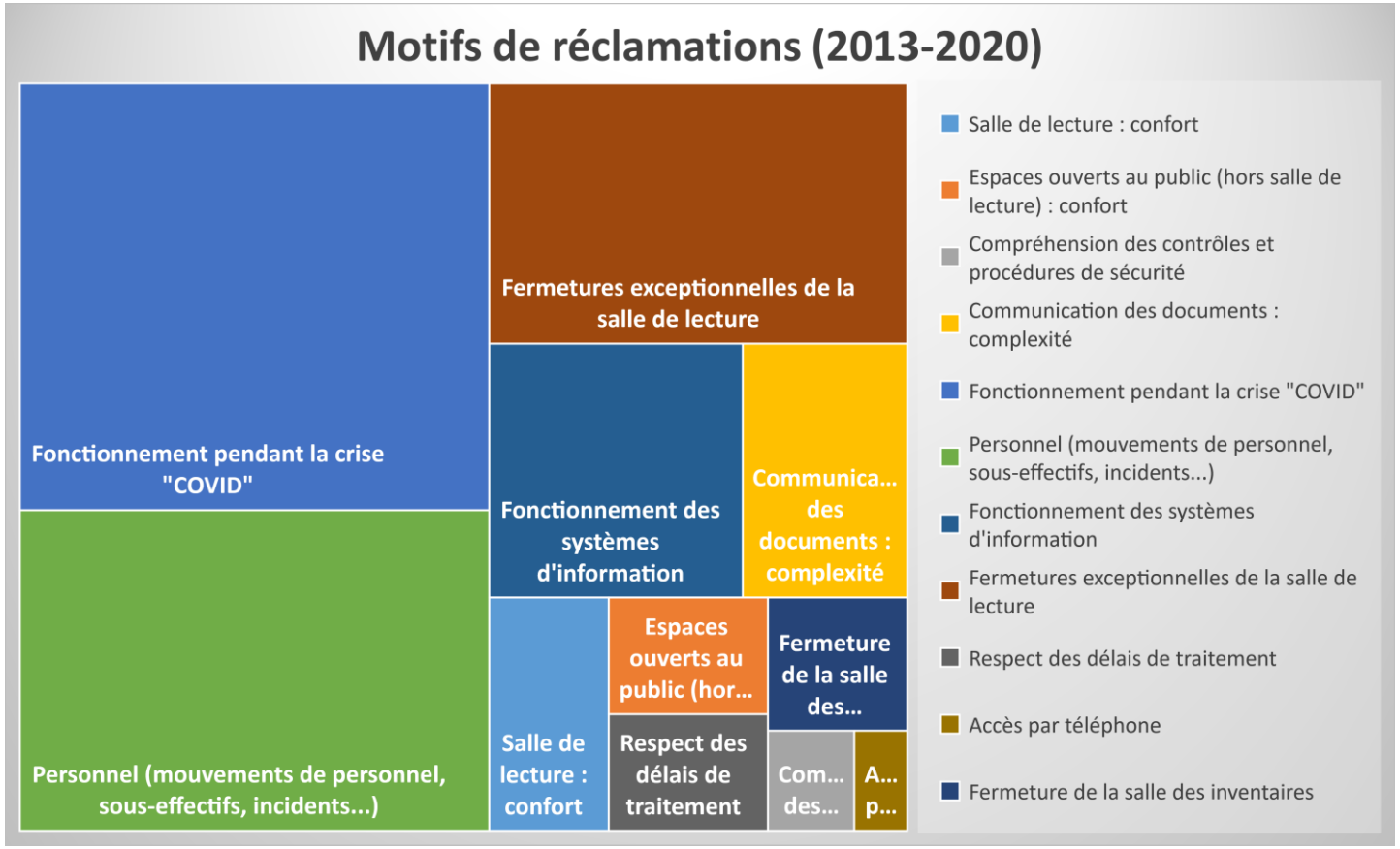
Des salles de lecture moins bruyantes, plus confortables et aux horaires d'ouverture plus étendus

Des espaces de convivialité plus confortables

Accès Wifi et Internet plébiscités

Insatisfaction sur les dysfonctionnements des services numériques et leur complexité

Le programme Services publics+ aux Archives nationales
L'écoute des usagers



Attentes de plus de communication et transparence pendant les périodes critiques (crise COVID, travaux, mouvements sociaux…)

Attentes de plus de communication et de transparence sur les interruptions ou incidents des services numériques

Peu de réclamations sur le fonctionnement des salles de lecture (horaires, quotas, confort…)

Le programme Services publics+ aux Archives nationales
Pistes pour un plan d'amélioration continue

Pour un accueil en mode multicanal renforcé

- Accueil téléphonique : amélioration des solutions techniques
- Formation « accueil du public SP+ »
- Rationalisation de la signalétique
- Amélioration de la visibilité des espaces de travail collectifs
- Espaces de restauration/boissons ouverts au public (par ex accès du public à la cantine à PSS)

Pour un accueil toujours plus personnalisé

- Mieux identifier des agents des AN : port du badge,
- Accueil des personnes en situation de handicaps : réactiver les formations internes
- Améliorer la circulation interne de l'information sur la programmation des manifestations culturelles et scientifiques

Pour une fiabilisation et simplification des services numériques

- Améliorer de notre communication lors de pannes ou incidents informatiques
- Accès WIFI et Internet dans les espaces ouverts au public
- Refonte du site Internet
- SIV : développer des tutoriels
- Traçabilité de l'instruction des demandes
  - Identification et affichage de nos temps de traitement des démarches de nos usagers
  - Généralisation de l'envoi d'un accusé réception par le SIA
  - Identification France/Connect

Pour une écoute des usagers plus étendue

- Améliorer la stratégie de communication en période de crises ou de tensions
- Ecoute usagers : mettre en place des comités d'écoute usagers
- Enquêtes de satisfaction :
- Retour d'expériences usagers

Pour une démarche éco-responsable dans le cadre de notre service au public

- Démarche à construire