

L'ENGAGEMENT SUR LA QUALITÉ ET LA RAPIDITÉ DES RÉPONSES APPORTÉES

CONSTATS

Un travail important a été effectué par l'académie pour améliorer la qualité de la réponse apportée, aussi bien en interne aux agents qu'en externe aux usagers. **L'application du référentiel Services Publics+, l'amélioration de la qualité du contenu des réponses dans le cadre de la feuille de route RH ou encore l'existence de portails agents pour les services de gestion des enseignants constituent de belles avancées.**

Toutefois, plusieurs points méritent encore d'être travaillés afin de poursuivre cette amélioration et, in fine, la qualité du service rendu. La multiplicité des canaux de communication et des interlocuteurs, le langage institutionnel et administratif parfois peu clair constituent autant de difficultés rencontrées par l'utilisateur dans sa relation avec les services.

LEVIERS

- Développer des outils permettant le développement du guichet unique via Colibris (exemple d'e-colibris pour les ATSS), poursuivre la dématérialisation des procédures. Une attention toute particulière doit être portée aux sollicitations des personnels lorsqu'il s'agit d'une situation violente ou anxiogène.
- Systématiser sans exception la réponse : développer encore la pratique des accusés de réception et poursuivre le travail lancé autour de l'individualisation des réponses apportées à l'utilisateur et à l'agent.
- Développer la formation des gestionnaires aux techniques et enjeux de communication avec l'utilisateur. Objets de formation : éléments de langage adaptés, transmettre une question, faire une réponse d'attente, adapter les réponses, distinguer des catégories de demandes, prioriser les questions, repérer de ce qui nécessite sans réserve une réponse rapide.
- Développer des webinaires en amont des campagnes de gestion afin de répondre aux questions qui se posent le plus fréquemment et rendre plus fluides les informations contenues dans les circulaires
- Faciliter la recherche d'information des usagers par un Intranet simple d'usage, permettant à chacun de trouver les éléments d'information qui lui sont nécessaires de façon fluide.

Pour toutes ces pistes de progrès, l'appui de la Direction Interministérielle de la Transformation Publique est un vrai levier d'évolution des pratiques et de recherche d'efficacité. L'implication et le regard des agents sur leurs propres pratiques sont la clé d'une évolution pérenne et porteuse de sens.