

# PROGRAMME ACTION PUBLIQUE 2022

## PROBLEMATIQUE ET ENJEUX

*Renforcer la proximité  
des services publics avec  
les usagers*

Le programme Action Publique 2022 résulte de la note du 26 septembre 2017 relative à la transformation de l'action publique qui prévoit l'amélioration de la qualité des services publics par le développement de la relation de confiance entre les usagers et les administrations.

Cet objectif est notamment décliné dans le cadre d'une « transparence sur la qualité et l'efficacité des services publics » lancé par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP).

Il doit s'inscrire dans la mise en œuvre de l'engagement de la qualité du service rendu aux personnes accompagnées (jeunes et titulaires de l'autorité parentale) et de la transparence des services publics.

Les modalités et le calendrier sont les suivants : en 2020, tous les services publics en relation avec les usagers rendront compte de la qualité des services qu'ils délivrent en affichant des indicateurs de performance et de satisfaction dans les sites d'accueil physique du public et sur les sites internet délivrant des services numériques.

S'agissant de la DPJJ, l'amélioration de la qualité des services publics par le développement de la relation de confiance entre les usagers et les administrations ne constitue pas un élément nouveau de sa politique, puisqu'elle l'intègre dans son organisation depuis de nombreuses années. Elle a ainsi développé ses propres objectifs visant à améliorer la qualité de ses activités (en déclinant les droits des usagers prévus dans les articles 311-3 à 11 du CASF, travail sur les référentiels, renforcement et harmonisation des procédures de contrôle, démarche maîtrise des risques aux différents niveaux de son organisation, évaluations menées au titre de l'article L.312-8 du CASF).

Ce programme concerne l'ensemble des établissements et services relevant tant du secteur public que du secteur associatif habilité (SAH).

*Prendre en compte la  
satisfaction des usagers*

## RESULTATS ATTENDUS

*Améliorer la qualité de  
la prise en charge*

- Phase d'expérimentation sur deux DIR : **Grand Ouest** et **Grand Centre** et participation d'une DIR extérieure, la **DIR Sud** ;

- Recueil d'éléments permettant de réajuster et/ou de compléter les indicateurs prédéfinis ;

- Éléments de réflexion sur les modalités de recueil et les modalités d'affichage les plus opportunes

## ACTEURS DE L'EXPERIMENTATION

### Composition du COPIL

- ❖ SDMPJE (SERC)
- ❖ SDPOM
- ❖ SDRHRS
- ❖ ENPJJ
- ❖ 1 représentant de la FNADEPAPE (S/R)
- ❖ 1 représentant par fédération SAH
- ❖ 1 référent par DIR
- ❖ 1 référent niveau DT par DIR
- ❖ 1 DS ou RUE par structure
- ❖ 1 éducateur par service ou établissement expérimentateur

### Composition du comité technique

- ❖ SDMPJE (SERC)
- ❖ 1 représentant de la FNADEPAPE (S/R)
- ❖ 1 référent par DIR
- ❖ ENPJJ
- ❖ 1 référent niveau DT par DIR
- ❖ 1 DS ou RUE par structure
- ❖ 1 éducateur par service ou établissement expérimentateur ;
- ❖ 1 représentant par structure du SAH.

## INDICATEURS

Typologie d'indicateur	Commentaires
SATISFACTION GLOBALE	Deux indicateurs (dont un décliné en 4 sous indicateurs), affichage dans les structures, méthode de collecte des réponses, questionnaires aux représentants légaux et aux jeunes vers la fin de la prise en charge.
DELAI DE PRISE EN CHARGE	Un indicateur décliné en 5 sous indicateurs (affichage sur internet), méthode de collecte : logiciel existant.



Deux indicateurs relatifs au taux de satisfaction de la qualité de la prise en charge ont été retenus, dont un décliné en 4 sous indicateurs.

- ↗ **Indicateur 1** → **taux de satisfaction de la qualité de l'accueil physique**
- ↗ **Indicateur 2** → **taux de satisfaction de la qualité de l'information :**

**Sous indicateur 1** : taux de satisfaction de la qualité du livret d'accueil ;

**Sous indicateur 2** : taux de satisfaction de la qualité de l'information fournie ;

**Sous indicateur 3** : taux de satisfaction des réponses aux questions ;

**Sous indicateur 4** : taux de satisfaction de l'accessibilité des personnels tout au long de la prise en charge.

Un indicateur relatif au délai de prise en charge décliné en 5 sous-indicateurs (affichage sur internet)

- ↗ **Sous indicateur 1** : délai de prise en charge de la MJIE ;
- ↗ **Sous indicateur 2** : délai de prise en charge du RRSE ;
- ↗ **Sous indicateur 3** : délai de prise en charge du CJ ;
- ↗ **Sous indicateur 4** : délai de prise en charge des LSP ;
- ↗ **Sous indicateur 5** : délai de prise en charge des réparations pénales.

## CONDUITE DE L'EXPERIMENTATION ET ÉVÉNEMENTS À VENIR

Le **mercredi 18 septembre 2019** :

- matin : réunion du **COPIL de lancement** de l'expérimentation dont l'objectif est de présenter la démarche aux participants et d'établir les bases des groupes de travail ;
- après-midi : réunion du **comité technique** dont l'objectif est l'élaboration d'outils les plus pertinents pour favoriser le recueil de la satisfaction des jeunes et des familles au regard des particularités des structures d'accueil de la PJJ ;

Le **jeudi 14 novembre 2019**, une seconde réunion du comité technique, fixée aura pour objet de fiabiliser les outils, de préciser leurs modalités concrètes d'utilisation et d'analyse de la satisfaction par les professionnels des structures d'accueil.

Le **mardi 11 février 2020** se tiendra la réunion du COPIL final pour tirer les enseignements des expérimentations en vue d'une généralisation sur l'ensemble des établissements et services, courant 2020.

### DATES À RETENIR

**Mercredi 18 SEPTEMBRE 2019**

**Jeudi 14 NOVEMBRE 2019**

**Mardi 11 FEVRIER 2020**