

Services Publics +

Le référentiel Marianne devient Service Public +



Les services publics s'engagent dans une amélioration continue de leurs relations avec les usagers au travers du programme Services Publics +.

Créé en 2020 en remplacement du référentiel Marianne, Service Public + est le programme de l'amélioration continue des services publics centrée sur l'expérience usager.

Testés auprès d'usagers, neufs engagements, reprenant les grands principes de la loi pour un Etat au service d'une société de confiance (ESSOC) du 10 août 2018, ont été pris pour mettre l'accent sur une relation plus personnalisée entre les services et les usagers, une plus grande bienveillance dans l'accompagnement proposé.

Ils promeuvent également une orientation facilitée, la proactivité des services publics, leur joignabilité et le respect des délais annoncés. La prise en compte de l'avis de l'utilisateur franchit aussi une nouvelle étape avec la possibilité de raconter son expérience avec le service public et de formuler des propositions d'amélioration.

Le programme Service Public s'appuie sur une plateforme collaborative dédiée qui permet aux usagers et agents de participer à l'amélioration du service public et de consulter les résultats obtenus.



Partagez votre expérience pour
améliorer les services publics



9 engagements communs à tous

Un service public + proche

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

Un service public + efficace

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

Un service public + simple

- Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches.
- Afin de vous offrir un service de qualité, nous développons en permanence nos **compétences**.
- Nous sommes **éco-responsables**.



SERVICES PUBLICS+

NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS

CONNECTEZ-VOUS À [SERVICE-PUBLIC.FR](https://www.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**



* *Droit à l'erreur : l'utilisateur qui s'est trompé lors d'une démarche administrative ne peut plus être sanctionné pour son premier manquement car il est présumé de bonne foi (à condition qu'il régularise son erreur, de sa propre initiative ou à la demande de l'administration, et dans le délai qui lui est imparti). L'erreur est alors corrigée sans pénalité financière et l'administration explique à l'utilisateur comment ne plus se tromper. Afin d'alerter les usagers sur les erreurs les plus fréquentes, le site www.oups.gouv.fr recense ces dernières et présente des conseils simples pour les éviter.*

Pour aller plus loin : [Service Public](#)

M.A.J. le 06/05/2021

Dans cette rubrique

- [Présentation de l'académie](#)

- [Politique académique](#)
- [Services académiques](#)
- [Écoles](#)
- [Collèges et lycées](#)
- [Enseignement supérieur](#)
- [Jeunesse, engagement et sports](#)
- [Relation École-Entreprise \(R.E.E\)](#)
- [Associations agréées](#)
- [Systèmes d'informations](#)
- [Services publics +](#)

Texte de référence

- [Engagements détaillés services publics +](#)

Les questions les plus fréquentes

- [Parents](#)
- [Lycéens, étudiants, jeunes adultes](#)
- [Recrutement](#)

Enquête et contact

- [Répondre à l'enquête de satisfaction des usagers](#)
- [Contact Services publics +](#)

Pour information

- [Accès et horaires d'ouverture au public](#)

À télécharger

- [Les résultats du baromètre du rectorat](#)

Rectorat de Nantes
4, rue de la Houssinière
BP 72616 - 44326 Nantes CEDEX 03
Tél. 02 40 37 37 37