La multiplicité des acteurs du service public rend parfois complexe le monde administratif aux yeux des usagers. Afin de satisfaire au mieux leurs attentes, le **Conseil général du Pas-de-Calais** a décidé de s'inscrire dans une démarche « qualité », permettant d'optimiser la prise en charge des citoyens et de les orienter au mieux vers les services compétents en mettant en place un dispositif innovant : la **G.P.S. administration** .

Par analogie avec un G.P.S. automobile, la G.P.S. (Guidage personnalisé des sollicitations) administration se veut être une structure nouvelle et novatrice de conseil, de guidage et d'explication de l'action administrative, agissant de manière personnalisée. En composant le **03 21 216 216**, les usagers peuvent obtenir des réponses à toutes leurs questions, sur les sujets les plus variés en lien avec le service public, des plus simples aux plus complexes : démarches administratives pour les personnes en situation de handicap, demande de R.S.A., comment passer le permis de conduire, la mutuelle étudiante, etc. En un mot, en partant des besoins des citoyens tels qu'ils les expriment, il s'agit ni plus ni moins que de rendre l'administration plus ergonomique.

 G.P.S. administration : des objectifs Le concept de ce service, **unique en France** , est d'aller à la rencontre des citoyens et de leur offrir toutes les informations nécessaires à la compréhension du fonctionnement des administrations. Les objectifs sont nombreux :

- améliorer l'information sur l'action du service public en orientant les usagers vers le bon interlocuteur après une qualification individualisée de leur(s) demande(s) et une précision de leurs besoins,

- expliciter aux usagers les décisions de l'administration, recueillir les incompréhensions potentielles et les signaler dans la mesure du possible au service concerné grâce à un outil de suivi interne au Département,

- moderniser et renouveler le lien de façon simple et durable entre le Conseil général du Pas-de-Calais et les habitants en se dotant d'une véritable démarche de « relation citoyenne »,

- permettre à chacun d'être « à l'aise » avec l'administration, de se sentir,

compris, écouté dans ses démarches, et rappelé quand sa situation le nécessite,

- faire en sorte que l'administration n'apparaisse pas comme une source de problèmes mais bien comme un outil proposant des éléments de solution.

 La G.P.S. administration : une organisation structurée En complément du standard actuel du Conseil général, qui conserve sa mission de transmission appels en interne, la « G.P.S. administration » sera facilitatrice des relations entre le citoyen et le service public en général. Elle apportera un contact humain et des réponses précises à des questions tout à fait pragmatiques. Qu'il s'agisse, par exemple, des critères d'accès aux dispositifs, des champs de compétences des diverses institutions ou bien encore des contacts des partenaires et associations.

En s'appuyant sur toute l'information dont dispose le Conseil général, elle mettra en cohérence et s'emploiera à rendre plus accessibles les initiatives réussies nées ici et là et qui méritent publicité et participera à l'affirmation du rôle central du Département dans la présence des services publics du Pas-de-Calais.

Le Département, acteur indispensable, n'est pas qu'un slogan. Proche et présent, le Conseil général l'est encore plus en 2012 avec : - une hotline disponible de 8 h à 21 h, du lundi au vendredi, et de 8 h à 14 h le samedi,

- une base de connaissance qui bénéficiera à l'ensemble des services (Wikipedia interne),

- un numéro de téléphone unique,
non surtaxé
et facile à retenir 03 21 216 216.