

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le 18 juillet 2024

### **Qualité et efficacité des services publics : création du label « Services Publics + » pour les administrations les plus engagées en matière d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers**

La création du label « Services Publics + » distingue les administrations particulièrement mobilisées pour leur qualité de service rendu aux usagers. Le label porte sur le respect de 8 engagements de qualité de service du programme *Services Publics+*, l'animation d'une démarche d'amélioration continue et la publication des résultats de qualité de service. Délivré par des organismes de certification indépendants, le label est piloté par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP). Afin d'amorcer le déploiement de ce dispositif, la DITP apportera un soutien financier à une trentaine de candidats s'engageant dans cette démarche de certification.

*« Valoriser l'engagement exceptionnel des administrations et de leurs agents pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces est la raison d'être du label « Services Publics + ». J'encourage l'ensemble des services publics à se faire labelliser ! », Stanislas Guerini, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques.*



### **Un label qui valorise les administrations et les agents les plus engagés pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces**

[Le label « Services Publics + »](#) a été décidé par le comité interministériel de la transformation publique du 9 mai 2023 et créé par l'arrêté du 31 août 2023. Il remplace le label Marianne et distingue les administrations les plus mobilisées pour améliorer l'efficacité et la qualité de service rendu aux usagers :

- dans la mise en œuvre des [8 engagements](#) de *Services Publics+* communs à tous les services publics (délais de réponse, accompagnement personnalisé, démarches simplifiées...);
- dans la dynamique d'amélioration continue en matière de qualité de service et d'efficacité ;
- dans l'implication des agents du service public et de leur management dans la qualité de service.

Le label concerne l'ensemble des services publics en contact avec les usagers (services centraux et déconcentrés de l'État, établissements publics de l'État, organismes de sécurité sociale, établissements publics locaux d'enseignement, établissements publics de santé...). Il est délivré pour 3 ans, par des [organismes de certification](#) indépendants sur la base des engagements du programme *Services Publics+* et du [guide dédié au label](#). Dans ce cadre, la DITP financera une partie des coûts d'audit à 30 structures candidates à la labellisation, réparties dans différents réseaux de services publics.

L'attribution du label à un service public candidat s'appuie sur les résultats obtenus :

1. **Lors d'un audit externe** réalisé par un organisme de certification indépendant, habilité par la commission nationale du label « Services Publics + ». L'audit se fonde également sur une grille d'audit commune à tous, visant à rendre compte de la qualité du service rendu et basée sur les engagements *Services Publics+* ;
2. **Puis grâce à une enquête usagers** visant à recueillir l'avis des usagers sur la mise en œuvre et le respect des engagements *Services Publics+* ;
3. **Menée en parallèle d'une enquête agents** pour collecter l'avis des agents et de leurs managers de proximité sur la transformation interne induite par le programme *Services Publics+*.

Au vu des résultats à l'audit et aux enquêtes, le service public candidat pourra se voir attribuer le label, assorti d'un **palier** en fonction du score atteint : **Bronze, Argent ou Or**.

## Le programme d'amélioration continue *Services Publics+*

**SERVICES  
PUBLICS**



*Services Publics+* est un programme d'amélioration continue de la qualité de service et de l'efficacité des services publics centré sur l'expérience usagers pour mieux répondre aux attentes des Français. Il repose sur cinq principes :

1. La mise en œuvre des 8 engagements communs à l'ensemble des services publics en relation avec les usagers ;
2. La publication des résultats de qualité de service et de ressenti des usagers à la maille de chaque point de contact avec le public ;
3. La mise en place de dispositifs d'écoute des usagers et la prise en compte de leurs retours ;
4. Le déploiement d'une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu associant les agents et les usagers des services publics ;
5. L'engagement dans le processus de labellisation pour les services publics les plus mobilisés.

### À propos de la DITP

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP) pilote la feuille de route de la transformation publique définie par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace.

Les équipes de la DITP ont 5 missions principales :

- assurer la mise en œuvre effective des priorités de l'action gouvernementale dans chaque territoire et leur impact dans la vie quotidienne des Français,
- coordonner l'action des administrations pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers ainsi que leur accès aux services publics,
- simplifier la vie des usagers et des agents,
- promouvoir de nouvelles méthodes pour conduire l'action publique par l'impact et les résultats, en faisant confiance aux acteurs de terrain, à l'intelligence collective et à la co-construction avec les parties prenantes,
- appuyer les transformations et projets à fort impact des administrations avec l'agence de conseil interne de l'Etat, les laboratoires d'innovation, le centre interministériel de la participation citoyenne et le Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP).

En savoir plus sur la DITP : [modernisation.gouv.fr](http://modernisation.gouv.fr)

### Contact Presse DITP :

Sonia Duarte – [sonia.duarte@modernisation.gouv.fr](mailto:sonia.duarte@modernisation.gouv.fr) - 06 40 74 19 37