



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

GUIDE DU LABEL « SERVICES PUBLICS + »

—

Février 2024

Direction interministérielle de la transformation publique

Sommaire

	INTRODUCTION	04
--	---------------------	-----------

1

	LES ACTEURS DE LA DEMARCHE DE LABELLISATION	08
--	--	-----------

1.1	La Direction interministérielle de la transformation publique (DITP)	08
1.2	La commission nationale du label « Services Publics + »	08
1.3	Les organismes de certification	09
1.4	Les services publics éligibles à la labellisation « Services Publics + »	10
1.4.1	<i>Les services publics centraux</i>	10
1.4.2	<i>Les services publics locaux</i>	11
	<i>Focus : Le périmètre de labellisation des collectivités territoriales</i>	11

2

	LES CARACTERISTIQUES DU LABEL « SERVICES PUBLICS + »	14
--	---	-----------

2.1	Les trois composantes du label « Services Publics + »	14
2.2	Les trois paliers du label « Services Publics + »	14
2.2.1	<i>La labellisation des services publics locaux</i>	15
2.2.2	<i>La labellisation des services publics centraux</i>	15
2.3	Le label « Services Publics + » est délivré pour 3 ans	16

3

LES ETAPES DE LA DEMARCHE DE LABELLISATION 17

3.1 Prérequis	17
3.2 Choix d'un organisme de certification parmi ceux habilités par la DITP	18
3.3 Engagement dans la démarche de labellisation	19
3.4 Réalisation des enquêtes usagers et agents	19
3.4.1 <i>L'enquête usagers</i>	20
3.4.2 <i>L'enquête agents</i>	21
3.5 Dépôt et validation du dossier de candidature à la labellisation sur démarches-simplifiées.fr	22
3.5.1 <i>Dépôt du dossier de demande de labellisation sur démarches-simplifiées.fr</i>	22
3.5.2 <i>Validation du dossier de demande de labellisation sur démarches-simplifiées.fr</i>	23
3.6 Organisation de l'audit par l'organisme de certification habilité	24
3.7 Réalisation de l'audit de labellisation	24
3.7.1 <i>Audit d'un service public local</i>	24
3.7.2 <i>Audit d'un service public central</i>	25
3.8 Décision et délivrance du label par l'organisme de certification	26
3.8.1 <i>Les services publics locaux</i>	26
3.8.2 <i>Les services publics centraux</i>	27
3.9 Préparation et réalisation des audits de suivi	28
3.9.1 <i>Pour les services publics locaux labellisés indépendamment d'un service public central</i>	28
3.9.2 <i>Pour les services publics centraux et les services publics locaux leur étant rattachés</i>	29
3.10 Renouvellement du label	31

4

LA MARQUE LABEL « SERVICES PUBLICS + » 32

5

RECOURS, EXTENSION DE PERIMETRE SUSPENSION ET RETRAIT DU LABEL « SERVICES PUBLICS + »	33
5.1 Les possibilités de recours suite à la décision d'un organisme de certification	33
5.2 Extension du périmètre de labellisation au cours de la période de validité du label	33
5.3 Conditions de suspension et de retrait du label « Services Publics+ »	34
5.3.1 <i>Suspension de la labellisation</i>	34
5.3.2 <i>Retrait de la labellisation</i>	34

6

ANNEXES, TEXTES DE REFERENCE ET CONTACT	36
--	-----------

Historique des modifications

Date	Descriptif
07/02/2024	Création du document – version initiale

Introduction

Le programme *Services Publics +*

Le programme *Services Publics +*, créé par le Gouvernement en janvier 2021, est un programme de transformation interne et d'amélioration continue des administrations publiques centré sur l'expérience usagers.

Conformément à [l'arrêté du 31 août 2023 portant création du label « Services Publics + »](#), il est mis en œuvre :

- par les services centraux et déconcentrés de l'Etat,
- par les établissements publics de l'Etat,
- par les établissements publics locaux d'enseignement,
- par les organismes de sécurité sociale,
- par les établissements publics de santé.

Les collectivités territoriales et leurs établissements publics peuvent également s'engager dans le programme sur la base du volontariat.

Services Publics + porte une double ambition :

- Répondre aux principales attentes des Français en matière d'amélioration des délais de traitement des démarches, d'accès aux services publics, de simplification tant des communications que des démarches administratives ;
- diffuser les grandes transformations de l'action publique, et notamment celles issues de la loi pour un Etat au Service d'une Société de Confiance (ESSOC) du 10 août 2018 : bienveillance et confiance a priori, droit à l'erreur, transparence sur les résultats de qualité de service, responsabilisation des agents entrant en interaction avec les usagers, association des usagers à l'amélioration des services publics.

Le programme *Services Publics +* s'articule autour de 5 grands piliers :

1. Les engagements de qualité de service validés par le comité interministériel de la transformation publique

Les **engagements du programme *Services Publics +*** sont les priorités sur lesquelles le Gouvernement demande aux services publics d'être au rendez-vous.

Ils traduisent la **volonté partagée d'améliorer le service rendu aux Français**, jusqu'au dernier kilomètre, par chaque service public.

Il s'agit d'objectifs généraux qui doivent être déclinés dans chaque service public pour s'y incarner dans des **actions concrètes et adaptées** à la réalité et aux enjeux du métier où ils se déploient. Au-delà d'objectifs quantitatifs, ils engagent un **changement de posture**.

Les services publics tendent vers le **respect de ces engagements** à travers les actions d'amélioration qu'ils conduisent ; **ils les affichent** et les partagent avec les usagers dans les points de contact et sur les sites internet.

2. La transparence sur les résultats de qualité de service

Pour renforcer la relation de confiance entre les Français et l'administration, les services publics s'engagent dans une démarche de transparence et rendent compte des résultats de qualité de service et de satisfaction obtenus.

Ils mesurent la qualité de service via 5 **indicateurs communs de ressenti**, selon une définition unique, et 3 **indicateurs de performance** ; les résultats de qualité de service sont affichés dans les points de contact avec le public et publiés sur la plateforme *Services Publics +*¹.

(cf. **Engagement 6 - Vous avez accès à nos résultats de qualité de service**)

3. L'écoute des usagers

Les services publics s'engagent à mieux prendre en compte les attentes et les besoins des usagers pour améliorer le service rendu. Ils mettent en œuvre des enquêtes de satisfaction et s'engagent collectivement dans le dispositif « Je donne mon avis avec *Services Publics +* »².

Ils **informent les usagers** des moyens à leur disposition pour faire part de leurs suggestions et remarques et **les associent** aux actions menées pour améliorer la qualité de service.

(cf. **Engagement 7 – Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu**)

4. La démarche d'amélioration continue

C'est la raison d'être du programme *Services Publics +*. Elle a pour objectif d'identifier et de prioriser les actions qui permettent d'améliorer concrètement le service rendu aux usagers en associant l'ensemble des parties prenantes. (usagers, agents, élus, partenaires)

La **démarche d'amélioration continue** est pilotée **au niveau national** par les services publics centraux, décideurs, mais aussi **localement, au niveau de chaque point de contact avec le public**, en responsabilisant les équipes de terrain sur leur impact dans l'amélioration du ressenti usagers.

(cf. **Engagement 7 – Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu**)

5. La labellisation de la qualité de service (sur la base du volontariat)

Lors du Comité interministériel de la Transformation Publique du 9 mai 2023, le Gouvernement a décidé de la création d'un label permettant d'attester de la qualité du service rendu aux usagers par les services publics engagés dans le programme *Services Publics +*.

[L'arrêté du 31 août 2023](#) crée le **label « Services Publics + »**.

¹ Cette dernière disposition n'est pas exigée des collectivités territoriales volontairement engagées dans le programme *Services Publics +*

² Ibidem

Ce dispositif vise plusieurs objectifs :

- Evaluer la mise en œuvre des engagements *Services Publics +*, communs à tous les services publics, jusqu'à la maille locale
- Renforcer la dynamique d'amélioration continue impulsée par le programme *Services Publics +*
- Rendre visible des usagers l'engagement des services publics pour améliorer la qualité de service et le degré de respect des engagements
- Valoriser l'implication des agents du service public et de leur management pour améliorer l'expérience des usagers avec leurs services publics.

La labellisation permet aux services publics les plus engagés :

- de **valoriser les efforts** menés par les équipes pour améliorer la qualité de service
- de **rendre visible des usagers l'engagement des agents publics** dans une démarche d'amélioration continue

Elle est ouverte, sur la base du volontariat, à l'ensemble des services publics visés dans l'annexe 3 du présent guide.

Note

Le guide du label présente les informations essentielles pour s'engager dans la démarche de labellisation « Services Publics + ». Il est destiné aux services publics qui souhaitent se porter candidats, et aux organismes de certification habilités³.

³ Voir infra, 1. « Les acteurs de la démarche de labellisation »

SERVICES PUBLICS+



Les agents publics s'engagent
pour des services

- + proches
- + simples
- + efficaces



Vous aussi, donnez votre avis
sur les services publics

NOS ENGAGEMENTS

- 1** Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur*
- 2** Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics
- 3** Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle
- 4** Votre demande est traitée dans les délais annoncés
- 5** Vous disposez d'une information claire, simple et accessible
- 6** Vous avez accès à nos résultats de qualité de service
- 7** Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu
- 8** Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

* dans les conditions prévues par la loi

1 Les acteurs de la démarche de labellisation

1.1 La Direction interministérielle de la transformation publique

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP), en qualité de représentant du Ministère de la transformation et de la fonction publiques et de l'Etat français, est titulaire de la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + » déposée auprès de l'INPI.

Elle assure le pilotage du dispositif de labellisation et notamment :

- la mise en œuvre et le pilotage du dispositif
- l'élaboration des documents définissant le label, (guide, grilles d'audit, enquêtes, règlement d'usage de la marque, règlement d'habilitation destiné aux organismes de certification)
- la publication, sur les sites internet de la DITP et du programme *Services Publics +*, des documents de référence à disposition des services publics candidats et des organismes certificateurs,
- la communication externe sur le label,
- l'animation et le secrétariat de la commission nationale du label,
- la gestion du processus d'habilitation des organismes de certification au vu des décisions prises par la commission nationale du label, (attribution, renouvellement, suspension ou retrait de l'habilitation, signature du contrat d'engagement entre les organismes de certification habilités et la DITP)
- la communication de la liste des organismes sélectionnés sur les sites internet de la DITP et du programme *Services Publics +*,
- la constitution et la mise à jour régulière d'une liste des services publics labellisés,
- le suivi du respect par les organismes de certification des exigences définies dans le règlement d'habilitation des organismes de certification, et fixées par le contrat d'engagement signé avec la DITP,
- le suivi du respect par les services publics labellisés des exigences définies dans le règlement d'usage de la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + ».

1.2 La commission nationale du label « Services Publics + »

La commission nationale du label, instituée par [l'arrêté du 31 août 2023 portant création du label « Services Publics + »](#) est présidée par le délégué interministériel à la transformation publique. Son secrétariat est assuré par la DITP.

Elle est composée de représentants des administrations publiques et des personnalités qualifiées, nommés par arrêté du ministre de la Transformation et de la Fonction publiques.

Elle a pour missions de :

- valider le règlement d'habilitation permettant la sélection et le suivi des organismes de certification habilités à mener les audits externes pour le label
- mener la procédure d'habilitation des organismes de certification (examen des candidatures et décision d'habilitation) et renouveler la procédure à échéance de la première habilitation (5 ans)
- suivre le déploiement de la démarche de labellisation (nombre de services publics audités / labellisés, activité des organismes de certification, ...)
- formuler des propositions pour améliorer le dispositif de labellisation
- formuler des propositions relatives à l'évolution des outils d'évaluation (grilles d'audit et enquêtes) et des conditions d'attribution du label
- suivre le respect par les organismes de certification des exigences définies dans le règlement d'habilitation et fixées par le contrat d'engagement signé avec la DITP.

1.3 Les organismes de certification

Est désigné **organisme de certification** dans la suite du présent guide tout organisme de certification habilité par la DITP à réaliser des audits de labellisation et délivrer le label.

Les organismes de certification sont sélectionnés dans le cadre d'un appel à candidature mené par la DITP. Ils signent avec elle un contrat d'engagement dont le respect conditionne le maintien de leur habilitation.

Les organismes habilités ont pour missions, dans le respect des dispositions du contrat d'engagement, de :

- mettre en œuvre l'ensemble des étapes de labellisation : analyse de la recevabilité des dossiers de candidature au label, préparation et réalisation des audits de labellisation sur la base des critères de labellisation définis, décision d'attribution du label aux candidats audités le cas échéant
- émettre et gérer les attestations de labellisation
- rendre compte à la DITP de leur activité de labellisation, des résultats aux audits réalisés et des décisions de labellisation, de suspension ou de retrait du label

Pour prétendre à l'habilitation, les organismes candidats doivent être accrédités par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) pour la certification de systèmes de management de la qualité (NF EN ISO/CEI 17021) et/ou des produits/services (NF EN ISO/CEI 17065), sur le secteur d'activité "administration publique" (EA/IAF 36). Cette accréditation garantit la rigueur et la compétence de la structure habilitée à effectuer des audits professionnels.

Un contrat d'engagement lie la DITP avec chacun des organismes retenus pour réaliser les audits de labellisation « Services Publics + ».

Ce contrat précise les conditions de mise en œuvre du processus de labellisation et habilite l'organisme de certification signataire pour accomplir tout acte nécessaire à l'émission, la gestion, la révocation des attestations qui auront été émises à leur demande et sous leur responsabilité.

La liste des organismes de certification habilités pour conduire les audits de labellisation et délivrer le label est disponible sur les sites internet de la direction interministérielle de la transformation publique et du programme *Services Publics +*.

<https://www.plus.transformation.gouv.fr/le-label-services-publics>

Les auditeurs

L'organisme de certification missionne des auditeurs pour la réalisation des audits de labellisation. Il garantit :

- que le ou les auditeurs qu'il missionne justifient d'une connaissance avérée et d'une expérience du fonctionnement du secteur public,
- ainsi que leur impartialité et indépendance vis-à-vis des services publics audités, pour prévenir les situations de conflits d'intérêt vis-à-vis des services publics candidats au label « Services Publics + » ou déjà labellisés.

Les auditeurs opèrent dans le respect des règles déontologiques liées à l'exercice des opérations d'audit. Ils doivent avoir été formés aux grands principes du programme *Services Publics +* et au dispositif de labellisation, et en particulier connaître les engagements détaillés et les grilles d'audit.

1.4 Les services publics éligibles à la labellisation « Services Publics + »

La liste des services publics pouvant prétendre à la labellisation est disponible en annexe (cf. annexe 3)

Un service public non référencé dans ladite liste et souhaitant être candidat au label « Services Publics + » est invité à adresser une demande spécifique à la DITP (par l'intermédiaire de son service public central le cas échéant). La demande est analysée et validée en concertation avec le ministère de rattachement. Après accord, la DITP actualise la liste des services éligibles publiées sur le site du programme *Services Publics +*.

<https://www.plus.transformation.gouv.fr/le-label-services-publics>

1.4.1 Les services publics centraux

On entend par « **service public central** » une autorité centrale à laquelle est rattachée une même catégorie d'administrations chargées de la même mission de service public.

Ex. : Direction générale Pôle Emploi, à laquelle sont rattachées ses agences Pôle Emploi

1.4.2 Les services publics locaux

Le terme « **service public local** » recouvre :

- les services publics locaux rattachées à un service public central : agence Pôle emploi, CAF, service des impôts des particuliers, tribunal judiciaire, ... qu'elles soient « mono-site » ou « multi-sites ».
- les services publics locaux non rattachées à un service public central : établissements publics de l'État (ex. université, musée national,...), établissement public de santé, ou administration déconcentrée (ex. : préfecture)
- les collectivités territoriales et leurs établissements publics

Certains services publics locaux peuvent être « **multi-sites** » : ils disposent d'un site principal et d'un ou plusieurs site(s) secondaire(s) ou annexe(s).

Le service public implanté sur le site principal planifie et gère des activités réalisées en tout ou partie par l'un ou plusieurs de ses site(s) « secondaire(s) » ou annexe(s). Il assure des missions d'organisation et de pilotage liées au programme *Services Publics +*, telles que la mise en place d'indicateurs communs, la planification des autodiagnostic locaux d'équipe, et le suivi des plans d'action d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers dans l'ensemble des sites ou annexes.

Focus : les collectivités territoriales

En vertu du principe de libre administration, les **collectivités territoriales** peuvent s'engager volontairement dans le programme *Services Publics +* et prétendre à la labellisation.

Le **périmètre de labellisation des communes, EPCI, départements et régions candidats** au label comprend un **périmètre minimum, dit « socle »**, intégrant :

- **L'accueil général, tous canaux de contact confondus**, (accueil physique, téléphonique, site internet, courriers, courriels) visant à accueillir, informer, orienter et prendre en compte la voix de l'utilisateur, ses signalements et réclamations
- **Et en complément :**
 - **Pour les communes** : les principales démarches administratives de la vie courante ouvertes aux citoyens (démarches d'état civil, de délivrance des titres, et services à la population)
 - **Pour les EPCI, départements et régions** : au moins un domaine d'action publique spécifique parmi ceux relevant de leurs compétences et supposant la réalisation des démarches par les usagers (particuliers ou entreprises)

Liste des domaines d'action publique par collectivité territoriale :

Collectivité	Domaines d'action publique à considérer dans le périmètre « socle »
Etablissements publics de coopération intercommunale (EPCI)	<p>Une des compétences transférées à l'EPCI parmi les suivantes, dès lors qu'elle suppose pour les usagers (particuliers ou entreprises) la possibilité de réaliser une démarche au moins dans le périmètre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Action sociale (notamment l'accueil dans le CIAS et ses antennes) - Petite enfance (assistantes maternelles, multi-accueil, crèche, halte-garderie, micro-crèche et autre structure) - Urbanisme - Services urbains : eau, assainissement, déchets et environnement
Conseils départementaux	<p>Une des compétences départementales parmi les suivantes, dès lors qu'elle suppose pour les usagers (particuliers ou entreprises) la possibilité de réaliser une démarche au moins dans le périmètre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solidarités et cohésion territoriale (aide à la personne : enfance, RSA, APA, APCH, FSL...) - Aménagement du territoire
Conseils régionaux	<p>Une des compétences régionales parmi les suivantes, dès lors qu'elle suppose pour les usagers (particuliers ou entreprises) la possibilité de réaliser une démarche au moins dans le périmètre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobilités et transport (pour les services rendus par la collectivité elle-même – les services assurés par les opérateurs de transport ne relèvent pas du périmètre de l'audit) - Développement économique (aides et subventions) - Aménagement du territoire (aides et subventions) - Formation professionnelle & emploi - Environnement

Les collectivités territoriales pourront si elles le souhaitent présenter, en sus du périmètre « socle », des compétences, offres de service ou services complémentaires, à titre optionnel.

- **Pour les communes**, plusieurs domaines supplémentaires pourront être intégrés dans le périmètre de labellisation :
 - **Action sociale** (services d'action sociale de la mairie et structures dédiées telles qu'un CCAS)
 - **Education, enfance, famille, jeunesse**
 - **Urbanisme** (services relevant des autorisations du droit des sols (ADS), permis de construire,...)
 - **Police municipale**
 - **Et / ou tout autre compétence, service ou offre de service municipal que le candidat souhaiterait proposer à la labellisation en complément du périmètre « socle »** dès lors qu'il suppose une interaction avec les usagers (ex. bibliothèque, université inter-âge, services culturels, lieux d'activité sportive,...)
- **Pour les EPCI, départements et régions**, le périmètre de labellisation pourra être complété d'une ou de plusieurs des compétences citées supra (cf. périmètre « socle ») et / ou de toute autre **service ou offre de service que le candidat souhaiterait proposer à la labellisation en complément du périmètre « socle »** dès lors qu'il suppose une interaction avec les usagers (ex. action culturelle, tourisme, sport,...)

S'agissant enfin des **collectivités territoriales à statut particulier**, le périmètre de labellisation est défini en concertation avec l'organisme de certification assurant l'audit au regard des compétences relevant de la collectivité, et en cohérence avec les principes définis pour le périmètre des EPCI, départements et régions.

Il porte nécessairement sur un domaine d'action publique faisant sens au regard des engagements du programme *Services Publics +*, pour lequel la collectivité est en interaction directe avec des usagers et / ou une dimension forte d'accès aux droits et aux démarches administratives.

Liste (non exhaustive) des collectivités visées : La Corse, les villes de Paris, de Lyon et de Marseille, les collectivités d'Outre-mer, ...

Note

De même que les structures locales relevant ou non des services publics centraux identifiées supra, les **collectivités territoriales candidates pourront être considérées comme des services publics locaux multi-sites.**

2 Les caractéristiques du label

2.1 Les trois composantes du label « Services Publics + »

La labellisation d'un service public local s'appuie sur trois composantes :

- Un **audit tierce partie**, réalisé par un organisme de certification externe habilité par la commission nationale du label présidée par la DITP. Cet audit vise à évaluer le niveau de maîtrise des engagements *Services Publics +* par le candidat et la mise en œuvre du processus d'amélioration continue (voir les engagements détaillés du programme *Services Publics +* (cf. annexe 1),
- Une **enquête usagers**, réalisée à la maille locale par le service public candidat, sur la base d'un questionnaire unique (cf. annexe 4). Elle vise à recueillir l'avis des usagers sur la mise en œuvre et le respect des engagements *Services Publics +*,
- Une **enquête auprès des agents**, réalisée à la maille locale par le service public candidat, sur la base d'un questionnaire unique. (cf. annexe 5) Elle vise à recueillir l'avis des agents et des managers sur la transformation interne induite par le programme *Services Publics +*.

2.2 Les trois paliers du label « Services Publics + »

Le label « Services Publics + » comprend **trois paliers de labellisation**. Ce système de paliers vise à valoriser les actions menées pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers et d'intégrer la diversité d'avancement des services publics en la matière.

Chaque palier est matérialisé par un logo dont les règles d'utilisation sont explicitées dans le présent guide. (cf. 4. La marque LABEL « SERVICES PUBLICS + »)



2.2.1 La labellisation des services publics locaux

Le palier obtenu par un service public local est fonction des notes obtenues à l'audit et aux enquêtes :

- Le palier « **Bronze** » est attribué si le candidat atteint le score minimal de :
 - 50 / 100 lors de l'audit sur chacun des 8 engagements,
 - 50 / 100 à l'enquête agents,
 - **et** 70 / 100 à l'enquête usagers
(critères cumulatifs)
- Le palier « **Argent** » est attribué si le candidat atteint le score minimal de :
 - 65 / 100 lors de l'audit sur chacun des 8 engagements,
 - 65 / 100 à l'enquête agents,
 - **et** 80 / 100 à l'enquête usagers
(critères cumulatifs)
- Le palier « **Or** » est attribué si le candidat atteint le score minima de :
 - 80 / 100 lors de l'audit sur chacun des 8 engagements,
 - 80 / 100 lors de l'audit, sur les critères supplémentaires du label « Or », dédiés au management de l'amélioration continue »⁴. (cf. annexes 2 et 6 : Critères supplémentaires du label « Or » dédiées au management de l'amélioration continue & la grille d'audit des services publics locaux)
 - 80 / 100 à l'enquête agents,
 - **et** 90 / 100 à l'enquête usagers
(critères cumulatifs)

2.2.2 La labellisation des services publics centraux

Le palier obtenu par un service public central est fonction du nombre de services publics locaux labellisés sur chaque palier : le service public central labellisé se voit attribuer le palier obtenu par la majorité des services publics locaux labellisés dans l'année en cours dans les conditions décrites au point 3.8.2 *Décision et délivrance du label par l'organisme de certification pour les services publics centraux*.

Sans présager du palier qui pourrait lui être attribué, un service public central candidat peut se prévaloir d'être labellisé si (conditions cumulatives) :

- 75% des services publics locaux audités sur une même année sont labellisés, (en arrondissant si nécessaire à l'entier supérieur)
- il apporte la preuve de la réalisation annuelle d'un autodiagnostic local dans chacun de ses services publics locaux par la production des rapports d'autodiagnostic au format normalisé,

⁴ Les critères supplémentaires du label « Or » dédiés au management de l'amélioration continue » (cf. annexe 2) sont un complément aux engagements détaillés du programme *Services Publics +* créés dans le cadre du dispositif de labellisation. Les points de contrôle qui en découlent et l'évaluation qui en sera faite seront déterminants dans la décision d'attribution du palier « Or » par l'organisme de certification.

- il satisfait aux exigences de l'audit « service public central » et justifie d'un score minimum requis de 75% de taux de conformité à l'audit), *cf.* 3.7.2 *Audit d'un service public central*
- il apporte la preuve, dans le cadre de ses audits annuels de suivi, de la réalisation annuelle des enquêtes usagers et agents par ses services publics locaux déjà labellisés, par la production des rapports d'enquêtes menées par ces derniers. (format normalisé)

2.3 Le label « Services Publics + » est délivré pour 3 ans

Le label « Services Publics + » est **délivré par l'un des organismes de certification habilités** et est valable pour une durée de trois ans à partir de sa date d'obtention.⁵

Il donne le droit au service public labellisé d'utiliser la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + » dans les conditions définies par le règlement d'usage de la marque. (*cf. infra* : 4 *La marque LABEL « SERVICES PUBLICS + »*)

Le service public labellisé est inscrit sur la **liste des services publics labellisés** diffusée sur les sites internet de la DITP et du programme *Services Publics +*.

Les conditions nécessaires à son renouvellement sont décrites *infra* (*cf.* 3.10 *Renouvellement du label*).

⁵ La liste des organismes de certification habilités est publiée sur les sites internet de la DITP et du programme *Services Publics +*.

3 Les étapes de la démarche de labellisation

3.1 Prérequis

Un service public local candidat doit réaliser, avant tout audit de labellisation, un autodiagnostic⁶ de la mise en œuvre du programme et en transmettre les résultats, en amont de l'audit, à l'organisme de certification via l'outil démarches-simplifiées.fr. (cf. 3.5 Dépôt et validation du dossier de candidature à la labellisation).

Un service public central qui souhaite se porter candidat à la labellisation, doit :

- **avoir déployé le programme Services Publics +** dans l'ensemble de ses services publics locaux en interaction avec les usagers, c'est-à-dire avoir mis en œuvre les engagements Services Publics +, notamment celui portant sur l'amélioration continue, qui implique notamment la réalisation annuelle d'un autodiagnostic local du respect des engagements dans chaque point de contact avec les usagers et la définition d'un plan d'amélioration associé,
- **s'engager à faire réaliser**, chaque année, sur une période de 3 ans (années N, N+1 et N+2), par un des organismes de certification habilités :
 - **des audits de (vn) services publics locaux au moins**, sélectionnées de manière aléatoire par l'organisme de certification (« n » étant le nombre total de services locaux rattachés au service public central – en arrondissant si nécessaire à l'entier supérieur),
 - **un audit dédié aux services publics centraux** pour démontrer la robustesse du pilotage mis en place au niveau national (ex. la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF) pour les Caisses d'Allocations Familiales - CAF)
- **s'engager à faire réaliser** par ses services locaux prévus à l'audit et/ou déjà labellisés les **enquêtes usagers et agents** (cf. 2. Les caractéristiques du label)

⁶ L'outil d'autodiagnostic est disponible sur le site du programme Services Publics + depuis l'espace authentifié pour les administrations et organismes relevant de l'Etat ; les collectivités territoriales ont également accès à l'autodiagnostic par sollicitation directe de la DITP, via l'adresse mail : label-services-publics-plus.ditp@modernisation.gouv.fr

3.2 Choix d'un organisme de certification parmi ceux habilités par la DITP

Les services publics éligibles qui souhaitent s'engager dans la démarche de labellisation doivent sélectionner un organisme de certification parmi ceux habilités par la commission nationale du label, dans le respect des procédures d'achat de prestations intellectuelles auxquelles ils sont soumis :

- le service public central retient parmi les organismes de certification habilités un organisme de certification chargé de réaliser les audits de labellisation pour l'ensemble de ses services locaux. Dans son appel d'offre, il précise le nombre de services publics locaux le constituant
- un service public local qui s'engage dans la labellisation (en dehors d'une démarche portée par un service public central), sollicite un organisme de certification habilité. Dans son appel d'offre, il précise le nombre de sites de proximité lui étant rattaché le cas échéant.

Note

Dans son appel d'offre, la collectivité territoriale candidate précise également le périmètre de labellisation choisi.

Un modèle de cahier des charges est disponible sur le site internet du programme *Services Publics +* (<https://www.plus.transformation.gouv.fr/le-label-services-publics>) (cf. annexe 11)

L'organisme de certification atteste dans son offre technique et commerciale qu'il s'engage à respecter les clauses et exigences définies dans le contrat d'engagement qui conditionne le maintien de son habilitation. Il produit une proposition commerciale de labellisation pour l'ensemble du cycle (3 ans), en accord avec l'annexe relative aux durées de visite sur site. (cf. annexe 12)

Lors du renouvellement de son label, le candidat procède de manière analogue et peut décider de contractualiser avec un autre organisme de certification habilité.

3.3 Engagement dans la démarche de labellisation

Après signature du contrat de prestation entre les parties, l'organisme de certification habilité sélectionne les services et/ou sites à auditer, dans le respect des conditions précisées supra (cf. 1.4. Les services publics éligibles au label « Services Publics + ») :

- pour les services publics centraux candidats : au moins (\sqrt{n}) services publics locaux lui étant rattachés et sélectionnés de manière aléatoire
- pour les services publics locaux candidats : sélection aléatoire des sites et / ou services lui étant rattachés. Le nombre de sites et / ou services visités est défini par l'organisme de certification au regard du contexte local : nombre d'agents en interaction directe et indirecte avec les usagers présents sur chaque site et durées d'audit applicables⁷, missions, organisation...

Note

Pour les collectivités territoriales, l'organisme de certification procède à la sélection aléatoire des sites rattachés à la collectivité dès lors que leurs missions entrent dans le périmètre d'audit choisi par le candidat.

La liste et le nombre de sites visités est défini par l'organisme de certification au regard du contexte local : nombre d'agents en interaction avec les usagers présents sur chaque site et durées d'audit applicables⁸, missions, organisation,...

Un site ou service dont les missions n'entreraient pas dans le périmètre d'audit choisi par la collectivité ne sera pas inclus dans l'échantillon des sites potentiels à auditer.

La démarche de labellisation exige du candidat, en amont de l'audit, **une phase de préparation et de mobilisation de ses agents**. Il peut s'appuyer pour cela sur les fiches mises à disposition par la DITP sur le site du programme *Services Publics +*. (rubrique « Le Programme Services Publics + », thématique « Le label « Services Publics + » »)

3.4 Réalisation des enquêtes usagers et agents

Avant tout audit de labellisation, le service public local candidat doit **disposer des résultats aux enquêtes usagers et agents datant de moins de 6 mois**.

Les candidats au label ont accès aux formulaires d'enquêtes usagers et agents (cf. annexes 4 et 5) par sollicitation directe de la DITP, via l'adresse mail :

label-services-publics-plus.ditp@modernisation.gouv.fr

⁷ Cf. annexe 12 Les durées d'audit

⁸ Cf. annexe 12 Les durées d'audit

Il est **recommandé de procéder au lancement de ces enquêtes au moins 2 mois avant les dates d'audit** pour disposer des résultats et les transmettre en temps voulu à l'auditeur.

Les résultats devront être téléchargés à l'appui de son dossier de candidature au label dans l'outil démarches-simplifiées.fr. (cf. 3.5 Dépôt et validation du dossier de candidature à la labellisation)

Note

Dans l'hypothèse où les résultats obtenus aux enquêtes ne permettraient pas au candidat de sécuriser l'atteinte du premier palier de labellisation, (ie. score inférieur à 50 / 100 à l'enquête agents et / ou score inférieur à 70 / 100 à l'enquête usagers), le candidat pourra **renouveler sa demande d'accès** aux formulaires d'enquête à la DITP **6 mois après la clôture de la campagne initiale**. Ce délai minimal permettra au candidat de mettre en place et de mesurer les effets des actions d'amélioration qu'il aura pu identifier à l'appui du ou des rapport(s) d'enquêtes initiaux.

3.4.1 L'enquête usagers

L'enquête réalisée auprès des usagers vise à recueillir leur avis et leur perception sur la mise en œuvre et le respect des engagements. Elle est réalisée auprès des usagers du service public local se présentant à l'audit, en prenant en compte, le cas échéant, ses différents points de contact (ou sites) de proximité et les différents canaux de contacts. (accueil physique, téléphone, courriers et courriels, démarches en ligne)

Elle est adressée en amont de l'audit à **un échantillon représentatif des usagers ayant eu une interaction avec le candidat dans les 12 derniers mois**. La durée d'ouverture de l'enquête est déterminée par le candidat (éventuellement en lien avec le service public central lorsque le candidat s'inscrit dans une labellisation d'un service public central) au regard de la volumétrie des contacts quotidiens.

Note

Il appartiendra au candidat de **démontrer par tout moyen que l'échantillon est représentatif des usagers de ses services**. Les informations idoines seront portées à la connaissance de l'organisme de certification habilité lors du dépôt de la demande de labellisation dans l'outil [démarches-simplifiées.fr](https://demosimplifiees.fr) (Cf. infra, point 3.5.2. Validation du dossier de candidature à la labellisation sur [démarches-simplifiées.fr](https://demosimplifiees.fr))

L'enquête est réalisée via l'outil Sphinx mis à disposition par la DITP. Le lien vers le questionnaire est adressé par mail aux usagers. En complément, il peut être communiqué aux usagers via d'autres moyens : QR code diffusé par le candidat sur ses sites de proximité ou sur son site internet, mise à disposition sous format papier dans les locaux (charge aux équipes de saisir les réponses papier des usagers dans l'outil en ligne)

Traitement des réponses à l'enquête usagers :

- Seuls les questionnaires considérés comme « recevables » sont pris en compte. Est considéré comme « recevable » le questionnaire pour lequel plus de 50% des questions ont reçu une réponse autre que « non concerné / ne se prononce pas ».
- Pour assurer la validité des résultats, un minimum de 50 questionnaires « recevables » et un taux de retour minimum de 5% sont attendus. Le taux de retour est calculé sur la base du nombre de questionnaires recevables au regard du nombre d'usagers sollicités pour répondre à l'enquête.
- Pour les engagements qui font l'objet de deux questions (engagements n°1, 2, 3, 4, 5 et 7), une note moyenne par engagement est calculée.
- La note globale (sur 100) est égale à la moyenne des notes obtenues sur les engagements *Services Publics +* et celle obtenue sur la question relative à la satisfaction globale sur la qualité de service fournie, (moyenne des 9 notes) et ce, afin d'affecter le même poids à chaque engagement.

Chaque question est cotée de la même manière, sur une échelle à 4 positions, en fonction de la réponse reçue : 0 point, 0.25 point, 0.75 point ou 1 point (cf. *annexe 4 L'enquête usagers du label « Services Publics + »*)

Note

La sélection de l'option « non concerné / ne se prononce pas » par le répondant neutralise la question dans le calcul des notes.

Le candidat transmet à l'organisme de certification habilité, via l'outil démarches-simplifiées.fr, le rapport des résultats obtenus à l'enquête usagers (format normalisé), et y indique le nombre d'usagers sollicités. **Il précise dans le formulaire la méthodologie retenue pour interroger un échantillon représentatif de ses usagers. Ce point fera l'objet d'une vérification par l'auditeur en amont de la visite sur site.**

3.4.2 L'enquête agents

L'enquête réalisée auprès des agents vise à prendre en compte leur regard sur la transformation interne engagée par le programme *Services Publics +*. Elle est réalisée auprès des agents du service public local candidat.

Elle est diffusée à l'ensemble des agents en interaction directe ou indirecte avec les usagers, et ce quel que soit le canal de contact : accueil physique, téléphonique, courriers, courriels, espace personnel en ligne, traitement de demandes ou de démarches, etc. Elle est réalisée via l'outil Sphinx mis à disposition par la DITP. Le lien vers le questionnaire est adressé par mail aux agents.

Traitement de l'enquête agents :

- Seuls les questionnaires considérés comme « recevables » sont pris en compte. Est considéré comme « recevable » le questionnaire pour lequel plus de 50% des questions ont reçu une réponse autre que « non concerné / ne se prononce pas ».
- Pour assurer la validité des résultats, un taux de retour minimum est attendu. Il est calculé sur la base du nombre de questionnaires « recevables » au regard du nombre d'agents sollicités par email pour répondre à l'enquête :
 - Taux de 50 % pour les candidats comptant moins de 50 agents concernés (agents en interaction directe et indirecte avec les usagers)
 - Taux de 30 % au moins pour les candidats comptant entre 50 et 300 agents concernés (agents en interaction directe et indirecte avec les usagers) avec un minimum de 30 questionnaires recevables exigé
 - Taux de 10% pour les candidats comptant plus de 300 agents concernés (agents en interaction directe et indirecte avec les usagers) avec un minimum de 50 questionnaires recevables exigé
- La note globale (sur 100) est égale à la moyenne des notes obtenues sur les 11 questions.

Chaque question est cotée de la même manière, sur une échelle à 4 positions, en fonction de la réponse reçue : 0 point, 0.25 point, 0.75 point ou 1 point (cf. annexe 5 *L'enquête agents du label « Services Publics + »*)

Note

La sélection de l'option « non concerné / ne se prononce pas » par le répondant neutralise la question dans le calcul des notes.

Le candidat transmet à l'organisme de certification habilité, via démarches-simplifiées.fr, la synthèse des résultats obtenus à l'enquête agents (format normalisé), et y indique le nombre d'agents en interaction directe et indirecte avec les usagers.

3.5 Dépôt et validation du dossier de candidature à la labellisation sur démarches-simplifiées.fr

3.5.1 Dépôt du dossier de candidature à la labellisation sur démarches-simplifiées.fr

La DITP a choisi de recourir à la plateforme démarches-simplifiées.fr pour assurer le suivi des demandes et attributions du label « Services publics + » émises par les organismes de certification habilités.

Ainsi, les candidats à la labellisation sont invités à transmettre les informations suivantes sur l'outil numérique démarches-simplifiées.fr, dans le formulaire « Dossier de candidature - Label « Services publics + » :

- les données caractérisant le candidat : identification du service public candidat, organisme de certification retenu pour conduire les audits, effectif en contact direct ou indirect avec les usagers, identification des sites de proximité, certificat(s) et attestation(s) de labellisation déjà obtenu(s)
- le plan de formation
- la date et les résultats de l'autodiagnostic local, réalisé par le candidat dans les 12 mois précédant la date d'audit, et présentés au format normalisé
- la date, la méthodologie retenue et les résultats des enquêtes usagers et agents réalisées par le candidat dans les 6 mois précédant l'audit, présentés au format normalisé

Note

Le lien vers les formulaires démarches-simplifiées.fr sont disponibles depuis le site

<https://www.plus.transformation.gouv.fr/le-label-services-publics>

Le dossier de candidature est transmis via l'outil démarches-simplifiées.fr à l'organisme certificateur. (notification générée automatiquement)

3.5.2 Validation du dossier de candidature à la labellisation sur démarches-simplifiées.fr

A réception du dossier déposé dans [démarches-simplifiées.fr](https://www.demarches-simplifiees.fr), l'organisme de certification vérifie qu'un contrat de prestations a bien été signé avec le candidat. Il s'assure ensuite de la complétude des informations communiquées et de la **validité des rapports d'autodiagnostic et d'enquêtes, y compris le caractère représentatif de l'échantillon d'usagers interrogés dans le cadre de l'enquête usagers du label**. Il accuse réception du dossier sur démarches-simplifiées.fr.

En cas de dossier incomplet, l'organisme de certification est habilité à demander au candidat les compléments d'information et/ou les pièces justificatives nécessaires qui devront en tout état de cause lui être transmises sur l'outil démarches-simplifiées.fr avant la visite sur site.

3.6 Organisation de l'audit par l'organisme de certification habilité

L'auditeur missionné par l'organisme de certification prend contact avec le responsable désigné par le service public candidat pour organiser la réalisation de l'audit :

- choix de la ou des dates de réalisation de l'audit sur site,
- sélection, le cas échéant, des sites de proximité à auditer (cas d'une démarche portée par un service public central – avec sélection aléatoire de (√n) entités ; cas des entités multi-sites),
- collecte si besoin des informations / documents manquants non transmis par le candidat.

3.7 Réalisation de l'audit de labellisation

3.7.1 Audit d'un service public local

L'audit sur site a pour but d'apprécier la mise en œuvre par le candidat des exigences définies par les engagements détaillés du programme *Services Publics +*.

Il se déroule en trois temps :

La préparation du plan d'audit : lorsque le dossier est complet dans démarches-simplifiées.fr, l'organisme de certification confirme au candidat les modalités d'organisation dans le plan d'audit. Ce document est communiqué au plus tard 10 jours ouvrés avant l'évaluation sur site et contient les informations suivantes :

- auditeur(s),
- durée et date(s) d'audit,
- identification des personnes ressources sollicitées pour participer aux échanges programmés sur le ou les sites audités.

La visite sur site : l'auditeur dispose de la grille d'audit du label détaillant les dispositions à évaluer ((cf. annexe 6) et les modalités d'audit.

Pour vérifier la mise en œuvre effective des engagements détaillés du programme et de leur appropriation, l'auditeur s'appuie sur l'observation des pratiques, des entretiens avec les agents, la direction, les managers, et le référent *Services Publics +* du candidat. Il attribue un score pour chaque point de contrôle, évalué sur une échelle à 4 positions.

- 0 point : les exigences spécifiées ne sont pas respectées (absence de preuve du respect des exigences) ;
- 0,25 point : la mise en œuvre des dispositions prises par le candidat a été initiée mais n'est pas finalisée et/ou n'est pas sécurisée, et ne garantit pas le respect des exigences ;
- 0,75 point : le candidat a mis en place des dispositions répondant aux exigences spécifiées mais certains éléments manquent encore pour répondre totalement aux exigences spécifiées ;

- 1 point : les dispositions mises en place par le candidat répondent bien aux exigences spécifiées, sont appropriées par les agents et appliquées.

A l'issue de l'audit sur site, une restitution à chaud reprenant les différents points saillants est réalisée par l'auditeur lors de la réunion de clôture.

Le rapport : après la visite, l'auditeur complète le rapport d'audit selon le modèle mis à sa disposition par la DITP. Le rapport comprend *a minima* des éléments de contexte du candidat, une synthèse des résultats de l'audit et l'indication des points forts et des points de progrès identifiés permettant d'aller au-delà des scores attribués aux points de contrôle lors de l'audit.

Le rapport d'audit est transmis à l'entité candidate via démarches-simplifiées.fr dans un délai de 10 jours ouvrés après la visite de l'auditeur.

A compter de la date de réception du rapport, le candidat bénéficie de 10 jours ouvrés pour transmettre ses éventuelles observations sur le rapport, sans que cela ne puisse toutefois engendrer une révision de la cotation attribuée par l'auditeur.

L'auditeur transmet le rapport complet à l'organisme de certification pour décision.

3.7.2 Audit d'un service public central

L'audit du service public central a pour objectif d'évaluer les modalités de pilotage et d'animation de la mise en œuvre du programme *Services Publics +* et de la démarche de labellisation dans l'ensemble du réseau. Il est réalisé par l'organisme de certification retenu par le service public central parmi les organismes de certification habilités dans les conditions décrites supra. (cf. 3.2 *Choix d'un organisme de certification parmi ceux habilités par la DITP*)

Dans le cadre de la démarche de labellisation portée par le service public central, l'audit du service public central est préférentiellement organisé après que les services publics locaux rattachés au candidat auront été audités. (et les résultats d'audit disponibles pour chacun d'entre eux)

L'audit se déroule en trois temps :

La préparation du plan d'audit : lorsque le dossier est complet dans démarches-simplifiées.fr, l'organisme de certification confirme au candidat les modalités d'organisation dans le plan d'audit. Ce document est communiqué au plus tard 10 jours ouvrés avant l'évaluation sur site et contient les informations suivantes :

- auditeur(s),
- durée et date de l'audit
- identification des personnes ressources sollicitées pour participer aux échanges programmés

La visite sur site : l'auditeur dispose de la grille d'audit « service public central » du label détaillant les dispositions à auditer, (cf. annexe 7) et les modalités d'audit. Il s'appuie sur des entretiens avec la direction, les managers et le correspondant national *Services Publics + pour* apprécier la conformité des pratiques du candidat au regard des attendus.

Il attribue une note pour chaque point de contrôle :

- 0 point : non conforme
- 1 point : conforme

A l'issue de l'audit sur site, une réunion de clôture est organisée par l'auditeur pour restituer à chaud les différents points saillants de l'audit.

Le rapport : après la visite, l'auditeur complète le rapport d'audit selon le modèle mis à sa disposition par la DITP. Le rapport comprend *a minima* des éléments de contexte du réseau candidat, une synthèse des résultats de l'audit et l'identification des points forts et des points de progrès.

Le rapport d'audit est transmis au service public central candidat via démarches-simplifiées.fr dans un délai de 10 jours ouvrés après la visite de l'auditeur.

À compter de la date de réception du rapport, le candidat bénéficie de 10 jours ouvrés pour transmettre, si nécessaire, ses propositions d'actions correctives à l'auditeur pour répondre à une ou plusieurs non-conformité(s).

L'auditeur juge de la pertinence des actions correctives proposées puis transmet le rapport complet à l'organisme de certification pour décision.

3.8 Décision et délivrance du label par l'organisme de certification

La DITP délègue aux organismes de certification habilités la décision et la délivrance du label.

3.8.1 Les services publics locaux

L'organisme certificateur, au vu des scores obtenus sur chacun des engagements lors de l'audit et des résultats de l'enquête usagers et de l'enquête agents, prend une décision de labellisation.

Deux cas sont possibles :

- **Le candidat est labellisé.**
L'organisme de certification ayant décidé de l'attribution du label et du palier associé en informe le service public concerné.
Il adresse, via l'outil démarches-simplifiées.fr, l'attestation millésimée valable 3 ans. Cela permettra d'informer le public de la date de la décision et de la validité du label en toute transparence.
L'attestation doit notamment permettre d'identifier pour la structure labellisée chacun de ses sites couverts par le label.

Si le service public local labellisé s'inscrit dans une démarche de labellisation d'un service public central, le représentant de ce dernier est également destinataire de la copie de l'attestation.

Le service public local labellisé peut communiquer sur sa labellisation selon les dispositions du règlement d'usage de la marque, et utiliser la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + » à des fins de communication interne et externe. (cf. 4. La marque LABEL « SERVICES PUBLICS + »)

Il est inscrit sur une liste tenue à jour par la DITP et rendue publique sur son site internet et sur le site internet du programme *Services Publics +*.

- Dans le cas où les scores minimum requis aux enquêtes et/ou à l'audit ne sont pas atteints, (cf. *point 2.2.1*) **la candidature est rejetée.**

L'organisme certificateur habilité en informe le candidat par une notification écrite, motivée et transmise via *démarches-simplifiées.fr*.

Le candidat peut représenter une nouvelle demande de labellisation à l'issue d'une période de 6 mois échus, à partir de la date d'émission du courrier de notification de refus d'attribution du label « Services Publics + ».

3.8.2 Les services publics centraux

L'organisme certificateur, au vu de l'audit et des résultats obtenus par les services publics locaux audités, prend la décision de labellisation.

Deux cas sont possibles : (cf. *2.2.2 la labellisation des services publics centraux*)

- **Le service public central est labellisé.**

L'organisme de certification ayant décidé de l'attribution du label et du palier associé en informe le service public central concerné.

Il adresse, via l'outil *démarches-simplifiées.fr*, l'attestation de labellisation valable 3 ans. Cette attestation liste l'ensemble des services publics locaux labellisés incluant la mention du palier obtenu par chacun d'eux et l'année de leur labellisation, ce qui permettra d'informer le public de la date de la décision et de la validité du label.

Le service public central labellisé peut communiquer selon les dispositions du règlement d'usage de la marque, et utiliser la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + » à des fins de communication interne et externe. (cf. 4. La marque LABEL « SERVICES PUBLICS + »)

Il est inscrit sur une liste tenue à jour par la DITP et rendue publique sur son site internet et sur le site internet du programme *Services Publics +*.

- **La candidature est rejetée.**

L'organisme certificateur habilité en informe le service public central par une notification écrite, motivée et transmise via *démarches-simplifiées.fr*.

Ce dernier peut représenter une nouvelle demande de labellisation à l'issue d'une période de 6 mois échus, à partir de la date d'émission du courrier de notification de refus d'attribution du label « Services Publics + ».

Note

En l'absence de labellisation du service public central, et dans le cadre d'une démarche de labellisation portée par lui, les services publics locaux audités et labellisés conservent le bénéfice du résultat de leur audit. (attestation de labellisation avec mention du palier atteint, valable 3 ans) Ils devront se présenter à un audit de suivi à 18 mois si la labellisation de leur service public central n'est pas intervenue entretemps. (cf. 3.9.1. Préparation et réalisation des audits de suivi pour les services publics locaux labellisés)

3.9 Préparation et réalisation des audits de suivi

Les audits de suivi visent à maintenir la dynamique d'amélioration continue. Ils n'ont pas pour objet de remettre en cause l'attribution du label mais de renforcer la dynamique dans la durée, et de s'assurer de l'engagement continu des services publics à répondre aux exigences des engagements du programme *Services Publics +*. Ils peuvent également permettre l'attribution d'un palier supérieur d'une année sur l'autre au sein du cycle de labellisation de 3 ans le cas échéant.

La durée de l'audit de suivi est identique à celle de l'audit initial. (cf. annexe 12 *Les durée d'audit en nombre de jours*). Tous les points seront contrôlés, mais une attention particulière devra être apportée par l'auditeur sur les points identifiés comme non maîtrisés lors du précédent audit.

La visite de suivi donne lieu à un rapport qui est soumis à l'organisme certificateur dans les mêmes conditions que pour l'audit initial. (cf. 3.7.1 *Audit d'un service public local*)

Note

Pour la réalisation des audits de suivi, l'organisme de certification missionne en priorité le même auditeur qu'en audit initial.

3.9.1 Pour les services publics locaux labellisés indépendamment d'un service public central

Douze mois après la labellisation initiale, le service public local prépare avec l'organisme de certification **la réalisation de l'audit de suivi à 18 mois**.

Afin de garantir le maintien de la démarche d'amélioration continue, les services publics locaux labellisés réalisent chaque année un autodiagnostic, une enquête usagers et une enquête

agents. Ce sont donc les autodiagnostic et enquêtes réalisés après l'audit initial qui sont pris en compte lors de l'audit de suivi à 18 mois.

La demande d'audit de suivi est renseignée sur démarches-simplifiées.fr selon des modalités analogues à celles de la demande d'audit initial (y compris le renseignement des résultats du dernier autodiagnostic et des dernières enquêtes usagers et agents). Cf. 3.5 *Dépôt et validation du dossier de candidature à la labellisation sur démarches-simplifiées.fr*

Suite à l'audit de suivi, et au regard des scores obtenus sur les trois composantes, **3 scénarios sont possibles** :

- L'organisme de certification confirme le label dans le palier attribué lors de l'audit initial ;
- L'organisme de certification attribue un palier supérieur à celui obtenu par le service public labellisé lors de l'audit initial si les scores obtenus aux enquêtes et à l'audit sur site le permettent.
Le passage à un palier supérieur fait l'objet d'une actualisation de l'attestation de labellisation par l'organisme de certification.
La liste des services publics labellisés tenue à jour par la DITP est actualisée et publiée sur son site internet et sur le site internet du programme *Services Publics +*.
- Si le service public n'atteint pas les scores minimum requis à l'audit et / ou aux enquêtes, l'organisme de certification demande la production d'un plan d'action, à proposer dans un délai d'un mois par le service public audité, pour revenir au niveau minimum requis sur les points qui le nécessitent (cf. 2.2 *Les trois paliers du label « Services Publics + »*)
A défaut, le label pourra être suspendu jusqu'à production du plan d'action.

3.9.2 Pour les services publics centraux et les services publics locaux leur étant rattachés

Les services publics centraux labellisés ont l'obligation de réaliser **chaque année** un audit de suivi du « service public central » **et** des audits de (v)n services locaux au moins leur étant rattachés (1 an, puis 2 ans après obtention de la labellisation). Ces audits sont considérés comme des « audits de suivi de labellisation pour les services publics centraux ».

Neuf mois après la labellisation initiale, le service public central et l'organisme de certification préparent la réalisation des « audits de suivi » qui se tiendront 12 mois après l'audit initial à savoir :

- La réalisation d'un audit auprès de (v)n services publics locaux au moins, sélectionnés de manière aléatoire en années N+1 par l'organisme de certification parmi les services non encore audités (N étant l'année d'obtention du label),
- La réalisation d'un nouvel audit (audit de suivi) du service public central

Après sélection des services publics locaux à auditer, le service public central et ses services publics locaux sélectionnés pour l'audit formalisent leur demande de labellisation sur démarches-simplifiées.fr selon une démarche analogue à celle effectuée en année N, année d'obtention du label par le réseau. Cf. 3.5 *Dépôt et validation du dossier de candidature à la labellisation sur démarches-simplifiées.fr*

Note

Les services publics locaux labellisés dans le cadre d'une démarche de labellisation portée et pilotée par le service public central n'ont pas à réaliser « d'audit local de suivi » (externe) pour maintenir la validité de leur label. Ils réalisent en revanche annuellement l'enquête usagers et l'enquête agents, et au même titre que l'ensemble des services dépendant du service public central, l'autodiagnostic local. Ces éléments font l'objet d'une vérification par l'auditeur en charge de l'audit annuel de suivi du service public central. Ils peuvent cependant organiser librement ou à la demande de leur service public central des audits internes durant toute la durée de validité de leur attestation.

A l'issue de l'audit de suivi du service public central, et au regard des décisions prises par l'organisme de certification à l'issue de l'audit des \sqrt{n} services publics locaux au moins, **3 scénarios sont possibles :**

- L'organisme de certification confirme le label dans le palier attribué lors de l'audit initial si les exigences de la grille « service public central » sont remplies (75% de conformité à l'audit du service public central) **et** si la majorité des services locaux labellisés en année N+1 ont obtenu un palier identique à celui atteint par les services labellisés en année N.

L'annexe de l'attestation, listant les services publics labellisés, est complétée pour identifier les nouvelles labellisations.

La liste des services publics labellisés tenue à jour par la DITP est actualisée en conséquence et publiée sur son site internet et sur le site internet du programme *Services Publics +*.

- L'organisme de certification attribue un palier supérieur à celui obtenu par le service public central lors de l'audit initial si les exigences de la grille « service public central » sont remplies (75% de conformité à l'audit du service public central) **et** si la majorité des services locaux labellisés en année N+1 ont obtenu un palier supérieur à celui atteint par les services labellisés en année N.

L'annexe de l'attestation, listant les services publics labellisés, est actualisée. Les nouvelles labellisations et le passage éventuel à un palier supérieur pour le service public central y sont inscrits.

La liste des services publics labellisés tenue à jour par la DITP est actualisée en conséquence et publiée sur son site internet et sur le site internet du programme *Services Publics +*.

- Si le service public central n'atteint pas le taux minimum requis de 75% de conformité à l'audit, l'organisme de certification formule des remarques et recommandations et demande la production d'un plan d'action, à proposer dans un délai d'un mois par le service public audité, pour revenir au niveau de conformité requis sur les points qui le nécessitent.

A défaut, le label pourra être suspendu jusqu'à production du plan d'actions.

Note

Dans le cas d'une décision de suspension du label attribué au service public central, les services publics locaux audités et labellisés conservent le bénéfice du résultat de leur audit.

(attestation de labellisation avec mention du palier atteint, valable 3 ans)

Ils réalisent annuellement l'enquête usagers et l'enquête agents, et au même titre que l'ensemble des services dépendant du service public central, l'autodiagnostic local.

Ce processus est reconduit de manière analogue pour l'audit de suivi en année N+2 (N étant l'année d'obtention du label)

3.10 Renouvellement du label

Neuf mois avant l'échéance de validité du label, le service public labellisé (local ou central) sera invité à demander le renouvellement de son label pour une nouvelle période de trois ans.

Le renouvellement du label à 3 ans est réalisé dans les mêmes conditions que l'obtention initiale du label.

4 La marque LABEL « SERVICES PUBLICS + »

Les services publics labellisés reçoivent, de la part de l'organisme certificateur habilité, le kit de l'identité visuelle de la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + ». (cf. annexes 8, 9 et 10 : règlement d'usage, charte d'usage et charte graphique).

Conformément aux dispositions précisées dans le règlement, la charte d'usage et la charte graphique de la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + ». (cf. annexes 8, 9 et 10) :

- Un **service public local labellisé « Services Publics + »** (rattachée ou non à un service public central) peut communiquer sur sa labellisation en apposant la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + » dans la version du palier sur lequel il a été certifié, à savoir : « bronze », « argent » ou « or » dans ses sites d'accueil, son site internet et sur l'ensemble de ses supports de communication. (sites, courriers, courriels)
- Un **service public central labellisé** peut communiquer sur sa labellisation en apposant la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + » dans la version du palier sur lequel il a été certifié, à savoir : « bronze », « argent » ou « or », sur son site internet et sur ses supports institutionnels nationaux.

Dans le cadre d'une démarche de labellisation portée par un service public central,

- L'ensemble des services publics locaux rattachés au service public central labellisé peuvent relayer la communication nationale relative à la labellisation de leur service public central, qu'ils aient été ou non audités et / ou labellisés
- **Seuls les services locaux ayant été audités et labellisés** peuvent apposer dans leurs locaux, sur leurs documents et sur leur site internet la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + » dans la version du palier sur lequel ils ont été certifiés, à savoir : « bronze », « argent » ou « or ».

Charte d'usage de la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + »

La charte d'usage de la marque précise les règles d'utilisation de la marque par les services publics labellisés.

5 Recours, extension de périmètre, suspension et retrait du label

5.1 Les possibilités de recours suite à la décision d'un organisme de certification

Les organismes de certification habilités par la DITP disposent d'une commission impartiale compétente pour examiner les éventuels recours des candidats au label « Services Publics + » en cas de désaccord sur la décision prise par l'organisme de certification après réalisation des audits.

Les services candidats et/ou labellisés « Services Publics + » qui contractualisent avec un organisme de certification sont informés, dans le contrat de prestation, des modalités de recours éventuel en cas de désaccord sur la décision de l'organisme de certification suite à la réalisation des audits. Cette exigence est par ailleurs précisée dans le contrat d'engagement conditionnant le maintien de l'habilitation des organismes de certification signé avec la DITP.

5.2 Extension du périmètre de labellisation au cours de la période de validité du label

Les services publics labellisés peuvent faire une demande d'extension du périmètre de labellisation initialement défini, à l'occasion d'un audit de suivi dans la période des 3 ans de validité du label ou lors de l'audit de renouvellement.

L'extension du périmètre de l'attestation nécessite la réalisation d'un audit couvrant le périmètre complémentaire demandé.

Quel que soit le moment où se déroule l'audit d'extension, la date de fin de validité de l'attestation de labellisation reste inchangée et s'applique à l'ensemble des sites et services labellisés, y compris ceux ayant été inclus à l'attestation suite à une procédure d'extension.

Toutefois, si la demande d'extension concerne un périmètre supérieur en effectif à celui initialement prévu par le contrat de prestation d'audit, un nouveau contrat et un nouveau cycle de labellisation peuvent être initiés avec l'accord du service public labellisé et l'organisme de certification. Les services / sites précédemment audités et labellisés sont automatiquement inclus dans le nouveau périmètre et leur labellisation reste valide pendant toute la durée du nouveau cycle de validité de 3 ans, sous condition de non remise en cause lors de l'audit de suivi.

5.3 Conditions de suspension et de retrait du label « Services Publics + »

5.3.1 Suspension de la labellisation

Durant le cycle de trois ans, une décision de suspension du label peut être prise à l'égard d'un service public labellisé dans les cas suivants par l'organisme de certification :

- en cas de **défaut de production par le service public du plan d'actions demandé** le cas échéant par l'organisme de certification à l'issue d'un audit de suivi ; (cf. 3.9.1 & 3.9.2 *supra*)
- en cas de **succession de reports d'audits** du service labellisé, le(s) report(s) ne permettant plus à l'organisme de certification habilité d'apprécier l'activité labellisée ;
- en cas de **refus par le service public labellisé de réaliser des audits dans les conditions, la période ou à la fréquence requises** ;
- en cas de **manquement au règlement d'usage de la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + »**, (cf. annexe 8)
- **à la demande du labellisé**, notamment en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité au label.

Une telle décision entraîne, durant toute la période de la suspension, la publication de cette information sur le site de la DITP. Cette décision doit par conséquent être communiquée par l'organisme de certification à la DITP.

Le délai maximum de suspension du label « Services Publics + » est de 12 mois, et fait l'objet d'une notification au service public labellisé par l'organisme de certification ayant délivré le label.

La suspension peut être levée si le service public labellisé procède à la mise en conformité attendue dans le délai fixé par l'organisme de certification.

La levée de la suspension n'entraîne pas de prolongation de la durée de validité de l'attestation mais peut entraîner une actualisation de l'attestation s'il y a lieu.

5.3.2 Retrait de la labellisation

Durant le cycle de trois ans, une décision de retrait du label peut être prise à l'égard d'un service public labellisé par l'organisme de certification dans les cas suivants :

- **non-réalisation de l'audit de suivi**, du fait du service public labellisé ;
- si le service public labellisé **n'a pas pris les mesures requises pour lever une décision de suspension** ;
- si les conditions visées par le **règlement d'usage de la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + »** ne sont pas respectées ; (cf. annexe 8)
- à l'issue du cycle de 3 ans, dans le cas où le service public labellisé **ne souhaite pas renouveler sa labellisation**. Il perd ainsi son label à échéance de validité de l'attestation de labellisation.

Quel que soit l'origine du retrait du label, ce dernier est matérialisé par une **notification de retrait** émise par l'organisme de certification et transmise au service public labellisé et à la DITP, précisant la date de mise en application.

Cette notification de retrait implique :

- le retrait du service public concerné de la liste des services publics labellisés publiée sur le site de la DITP à partir de la date effective du retrait ;
- l'obligation pour le service public concerné de cesser toute communication interne ou externe utilisant la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + » dans les deux mois suivant la date effective du retrait.

Note

En cas de décision de retrait du label attribué à un service public central, les services publics locaux lui étant rattachés déjà labellisés depuis moins de deux ans ne peuvent conserver leur droit d'utilisation de la marque qu'à condition de se présenter à un audit de suivi « service public local » et de produire les rapports annuels de l'autodiagnostic et des enquêtes usagers et agents à l'organisme de certification ayant délivré le label.

6 Annexes, références & contacts

Listes des annexes

- Annexe 1** Les engagements détaillés du programme *Services Publics +*
- Annexe 2** Critères supplémentaires du label « Or » : Management de l'amélioration continue
- Annexe 3** Les services publics éligibles au label « Services Publics + »
- Annexe 4** L'enquête usagers du label « Services Publics + »
- Annexe 5** L'enquête agents du label « Services Publics + »
- Annexe 6** La grille d'audit d'un service public local (liste des points de contrôle)
- Annexe 7** La grille d'audit d'un service public central (liste des points de contrôle)
- Annexe 8** Le règlement d'usage de la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + »
- Annexe 9** La charte d'usage de la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + »
- Annexe 10** La charte graphique de la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + »
- Annexe 11** Le modèle de cahier des charges pour appel d'offre à destination des organismes de certification
- Annexe 12** Les durées d'audit « Services Publics + » (en nombre de jours, fonction du nombre d'agents dans le périmètre d'audit)

Les documents relatifs au dispositif de labellisation sont disponibles sur le site du programme *Services Publics +* : <https://www.plus.transformation.gouv.fr/le-label-services-publics>

Textes de référence

[Arrêté du 31 août 2023 portant création du label « Services Publics + »](#)

[Arrêté du 02 octobre 2023 portant désignation des membres de la commission nationale du label « Services Publics + »](#)

[Arrêté du 8 décembre 2023 modifiant l'arrêté du 2 octobre 2023 portant désignation des membres de la commission nationale du label « Services Publics + »](#)

Contacts

Direction interministérielle de la transformation publique
Service Expérience usagers - Label Services Publics +
20 avenue de Ségur
75 007 Paris

label-services-publics-plus.ditp@modernisation.gouv.fr

Interlocuteurs : Madame de Langenhagen & Madame Pichot

Pour en savoir plus, rendez-vous sur
www.plus.transformation.gouv.fr

Ce document a été réalisé par les équipes de la
direction interministérielle de la transformation publique

www.modernisation.gouv.fr

FEVRIER 2024