GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction interministérielle
de la transformation publique

Acheux-en-Amiénois, le 28 août 2025

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Améliorer l'efficacité et la qualité des services publics : les France services de la Communauté de communes du Pays du Coquelicot (Somme), 1er service public à obtenir le label « Services Publics + » palier Or

Le label « Services Publics + » distingue les administrations particulièrement mobilisées pour améliorer leur efficacité et leur qualité de service. Avec 2 800 points d'accueil sur le territoire, le réseau France services est pleinement impliqué dans cette démarche pilotée par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP). Les France services d'Acheux-en-Amiénois et de Bray-sur-Somme, portées par la Communauté de communes du Pays du Coquelicot (Somme) sont ainsi le 1er service public à obtenir la plus haute distinction : le label « Services Publics + » assorti du palier Or.

Laurent MARCANGELI, ministre de l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification, déclare : « *Je me félicite de l'obtention par le réseau France services de cette nouvelle distinction amplement méritée. Comme j'ai eu l'occasion de le souligner lors du dévoilement du premier Baromètre des services publics le 2 juin dernier, nos concitoyens aiment leurs France services : 76 % de satisfaction, un plébiscite ! À ce stade, 99,4 % des citoyens ont déjà accès à un France services à moins de 20 minutes de chez eux. Ce réseau apporte la démonstration que le recul des services publics n'est pas une fatalité, bien au contraire. Avec mon collègue François Rebsamen, je suis déterminé à poursuivre et amplifier cette dynamique. Nous atteindrons notre objectif de 3 000 espaces en France services avant la fin de l'année 2027.* »

Label « Services Publics + », un label de qualité pour les services publics

Le label « Services Publics + » récompense **la mise en œuvre exemplaire des 8 engagements du programme Services Publics+ communs à tous les services publics (réduction des délais de réponse, accompagnement personnalisé, démarches simplifiées…).** Il valorise l'implication des agents du service public et de leur management dans une dynamique d'amélioration continue. Délivré pour 3 ans par des organismes de certification indépendants, le label est assorti d'un palier en fonction du score atteint : Bronze, Argent ou Or.

Les France services labellisées « Services Publics + » palier Or

Service public de proximité, ancré dans le quotidien des Français, **le réseau France services est particulièrement attaché aux valeurs portées par le programme « Services Publics + »** auquel il est partie prenante. Plusieurs collectivités ont ainsi spontanément manifesté leur souhait de présenter la candidature de leurs maisons France services à l'obtention du label.

Depuis leur ouverture, les maisons France services d'Acheux-en-Amiénois et de Bray-sur-Somme connaissent une **augmentation constante de leur volume de fréquentation**, témoignage de la pertinence de l'offre de services proposée, ainsi que de la confiance des habitants envers ces guichets uniques de proximité.

Leur candidature à l'obtention du label « Services Publics + » constitue pour **Michel Watelain, président de la Communauté de communes du Pays du Coquelicot**, « *le prolongement naturel de notre initiative et*

l'aboutissement de notre démarche d'exemplarité à l'égard de nos communes et des usagers. Faire plus proche n'était pas suffisant, il fallait aussi faire simple et efficace ».

Un niveau de satisfaction de 98 % pour les usagers interrogés

Lancée en **octobre 2024**, la démarche de labellisation des France services de la Communauté de communes du pays du coquelicot (Somme) s'est traduite par **trois enquêtes**.

- **Une enquête auprès des usagers**, recueillant un taux de satisfaction globale de **98 % (95 % de « très satisfait » et 3 % de « plutôt satisfait ») ;**
- **Une enquête interne auprès des agents, dont 80 % déclarent que leurs propositions pour améliorer la qualité de service sont prises en compte par leur management**, en vue de leur mise en œuvre ;
- **Un audit de terrain mené en avril 2025,** mené par un organisme de certification indépendant, auprès des agents des France services de Acheux-en-Amiénois et de Bray-sur-Somme.

Label « Services Publics+ » : un processus d'obtention exigeant

Il repose en effet sur 3 étapes successives :

- **une phase de diagnostic**, réalisée en équipe et destinée à auto-évaluer ses marges de progression, à l'issue de laquelle un plan d'actions adapté est formulé ;
- **une phase de recueil des avis des usagers et des agents de terrain**, au travers d'enquêtes destinées à recueillir la perception des premiers sur la mise en œuvre et le respect des engagements, ainsi que le regard des seconds sur la transformation interne engagée ;
- **une phase d'audit sur site lors de laquelle** sont menés des entretiens avec la direction, l'encadrement et les équipes.

Services Publics+ : le programme pour améliorer la qualité et l'efficacité des services publics, avec les usagers et les agents de terrain

SERVICES PUBLICS

Piloté par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP), Services Publics+ est le programme d'amélioration continue des services publics qui donne **la parole aux Français pour qu'ils puissent évaluer eux-mêmes la qualité et l'efficacité de leurs services publics et proposer des améliorations avec les agents publics**. Concrètement :

- Chaque **service public doit demander à ses usagers de l'évaluer partout en France, au moins une fois par an.** Les résultats sont disponibles sur le site Services Publics+. Plus de 5 000 fiches locales sont d'ores et déjà accessibles pour connaître les résultats de qualité des services publics près de chez soi.
- **Les Français peuvent interpeller directement leurs services publics du quotidien sur le site Services Publics+ (rubrique « Je donne mon avis »)** pour partager une expérience bonne ou mauvaise. Plus de**120 000 avis ont été déposés à ce jour.** Le service public concerné doit fournir une réponse sous une semaine.
- **Dans chaque service public, les parties prenantes doivent définir un plan d'action** pour améliorer la qualité et l'efficacité du service qui sera publié sur le site Services Publics+.

Pour en savoir plus sur Services Publics+ et son label, RDV sur le site de la DITP : **modernisation.gouv.fr**

Contacts presse :

Service de presse de Laurent MARCANGELI, ministre de l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification Tél : 01 53 18 42 68 / 42 76 Mél : presse@action-publique.gouv.fr
Direction interministérielle de la transformation publique (DITP)
Sonia Duarte - 06 40 74 19 37 – presse.ditp@modernisation.gouv.fr