Gouvernement. Liberté, égalité, fraternité. Logo. 
Direction interministérielle de la transformation publique

**Service Expérience usagers**

Modèle de cahier des charges pour appel d’offres à destination des organismes de certification  
Label « Services Publics + » *Annexe 11 du guide du label*

Avril 2025



**Historique des modifications**

|  |  |
| --- | --- |
| **Date** | **Descriptif** |
| **10/04/2025** | Version initiale sans modification : nouvelle charte graphique |
| **07/02/2024** | Version initiale |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

.

# Introduction

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 « Services Publics + » 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’offres, 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’offres, il **précise le nombre de sites de proximité lui étant rattaché le cas échéant.**

**Note**

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

Le présent document vise à accompagner les services publics candidats à la labellisation dans le cadre de leur procédure de sélection d’un organisme de certification parmi la liste des organismes habilités par la commission nationale du label « Services Publics + ».

Il contient :

* un modèle de Cahier des Clauses Particulières
* un modèle de fiche d’expression de besoins simplifiée.

****

# Conditions de mise en concurrence

Dès lors qu’un service public souhaite prétendre au label « Services Publics + », **l**a **passation** **d’un marché public** auprès d’un organisme certificateurdoit être organisée.

Conformément à l’arrêté de création du label « Services Publics + », seuls les organismes de certification habilités par la commission nationale du label « Services Publics + » peuvent être autorisés à réaliser des audits et émettre les attestations de labellisation.

La liste des organismes de certification habilités est disponible à l’adresse suivante [www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr) et sur le site du programme Services Publics + :   
<https://www.plus.transformation.gouv.fr/le-label-services-publics>

**Note :**

La DITP et la commission nationale du label ne fixent pas les prix appliqués par les organismes de certification habilités.

Toutefois, le nombre de jours d’audit requis en fonction du nombre d’agents en interaction avec les usagers dans le service public candidat est fixé par le guide du label « Services Publics + »[[1]](#footnote-1).

A titre information, le prix d’un jour d’audit externe en 2023 a été estimé à 1 500€ HT (hors frais de déplacement).

Modèles : Cahier des Clauses Particulières   
& Fiche d’expression de besoins simplifiée   
(en cas de commande d’un montant estimé inférieur à 40 000€ HT)

Afin de faciliter la mise en concurrence par les administrations candidates, la DITP propose un Cahier des Clauses Particulières (CCP) type adaptable et réutilisable par les acheteurs.

La version proposée est équivalente à un CCP de procédure formalisée reprenant l’ensemble des clauses issues des travaux en matière de prestations intellectuelles, à savoir :

* les leviers identifiés dans le cadre du plan achats de l’État ;
* la circulaire n° 6329/SG du Premier ministre du 19 janvier 2022 sur l’encadrement du recours aux prestations intellectuelles ;
* les recommandations du rapport n° 4928 du 19 janvier 2022 de la mission d’information de l’Assemblée nationale relative aux différentes missions confiées par l’administration de l’État à des prestataires extérieurs (outsourcing) ;
* les recommandations du rapport n° 578 du 16 mars 2022 de la commission d’enquête du Sénat sur l’influence croissante des cabinets de conseil privés sur les politiques publiques, reprises dans la proposition de loi n°720 ;
* les enseignements tirés par la DITP dans le cadre de la passation d’accords-cadres de conseil.

Le **CCP** est adaptable au regard du contexte du service public candidat au label à l’origine de l’accord cadre.

Ainsi, le document propose deux « cas » : il reviendra à l’acheteur de choisir parmi les hypothèses proposées :

* *CAS 1 : Service public central et ses services publics locaux*
* *CAS 2 : Service public local (y compris les collectivités territoriales)*

Des aides à la rédaction sont présentes dans le corps du document.

Un modèle de cahier des clauses particulières est proposé aux services publics candidat.

Le **CCP type est accessible** ci-après**:**

****

**En complément, et essentiellement pour le *CAS2,* unefiche d’expression de besoin simplifiée** peut être utilisée par les candidats dont le montant estimé de la commande n’atteindrait pas le seuil des 40 000€ HT.

La **fiche d’expression de besoin simplifiée** type est accessible ci-après : **:**

****

Dans le cadre d’une procédure sous le seuil des 40 000€ HT, la lettre d’invitation à soumissionner ne peut être envoyée qu’aux seuls organismes de certification habilités par la commission nationale du label « Services Publics + » dont la liste est publiée sur le site internet de la Direction interministérielle de la transformation publique.

Dans le cadre d’une procédure donnant lieu à publicité, cette règle de sélection des candidatures est à inscrire au titre des capacités obligatoires du candidat : la production de l’habilitation des organismes de certification à mener les audits du label « Services Publics + » et à délivrer les attestations de labellisation doit être rendue obligatoire pour toute candidature.

La DITP recommande également d’accorder une importance aux critères de sélection suivants :

* Communication du nombre de jours / de la durée d’intervention par auditeur selon les caractéristiques des sites à évaluer et le nombre d’agents en interaction avec les usagers
* Coût d’une labellisation sur 3 ans et information relative au tarif jour / auditeur pratiqué (frais de déplacement indiqués en sus)
* Profil du ou des auditeurs qui seront proposés aux sites candidats et qui a minima, qui doivent justifier d’une expérience d’audit de certification système et/ou de service dans le secteur public
* Présence d’une enquête de satisfaction à destination du service public audité à l’issue des audits

Gouvernement. Liberté, égalité, fraternité. Logo. 
Direction interministérielle de la transformation publique

Ce guide a été réalisé par les équipes de la   
Direction interministérielle de la transformation publique

[modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr/)

Avril 2025

**Service Expérience usagers**

1. *Cf. Annexe 12 Durées d’audit du label « Services Publics + »* [↑](#footnote-ref-1)