



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle
de la transformation publique

Durées d'audit du label

« Services Publics + »

Annexe 12 du guide du label

Avril 2025



Service Expérience usagers

Historique des modifications

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

Introduction

Conformément aux articles 3 et 4 de [l'arrêté du 31 août 2023 portant création du label « Services Publics + »](#), les audits sont menés par des organismes de certification habilités par la commission nationale du label.

La **durée d'audit sera variable** selon le candidat (service public local ou service public central) et/ou le nombre d'agents en interaction avec les usagers



Durées d'audit

POUR UN SERVICE PUBLIC LOCAL

La durée d'audit d'un service public local sera exclusivement **dépendante du nombre d'agents en interaction directe ou indirecte avec les usagers**, quel que soit le canal de contact : physique, téléphonique, courriers, mail...

Le nombre d'agents à prendre en considération s'entend des agents de l'ensemble des services et sites du service public local se portant candidat à l'audit de labellisation :

- Les agents en interaction directe ou indirecte avec les usagers pour l'ensemble des sites rattachés au candidat le cas échéant (ex. : antenne locale, point d'accueil, annexe municipale,)
- Les agents des services « optionnels » inclus à titre optionnel dans le périmètre de l'audit, selon le choix exprimé par la collectivité territoriale candidate.

Les effectifs présents le jour, la nuit ou le week-end sont pris en compte.

<i>Durée d'audit en fonction du nombre d'agents en interaction avec les usagers</i> Nombre d'agents en interaction avec les usagers (effectifs)	Nombre de jours d'audit INCLUANT les points de contrôle « pratiques managériales de l'amélioration continue »
de 0 à 49	1,5
de 50 à 99	2
de 100 à 299	3
300 et plus	4

Ces règles sont applicables à l'audit initial de labellisation, ainsi qu'à l'audit de suivi.¹

Exemples :

- **Une commune** souhaite faire labelliser son accueil général et son service d'état civil. Ces services sont tous localisés à la même adresse, et comptent 45 agents en interaction avec les usagers. La durée d'audit est fixée à 1,5 sur site. Elle souhaite en complément de son accueil général faire labelliser sa médiathèque qui compte 20 agents en interaction avec les usagers. Dans cette option, la durée d'audit passe à 2 jours.
- **Une région** souhaite faire labelliser son service d'accueil général, réparti sur 9 sites et comptant 206 agents en interaction avec les usagers. La durée d'audit est fixée à 3 jours.

¹ L'organisme de certification pourra facturer en sus du nombre de jours d'audit sur site un temps supplémentaire utile à la préparation et la clôture des audits

- Une **CAF** se présente à la labellisation. Elle compte 415 agents et 4 sites. La durée d'audit est fixée à 4 jours et une sélection aléatoire sera réalisée pour auditer plusieurs services et/ou sites sur ces 4 jours.
- Un **SIP** est centralisé sur un site unique. Il compte 39 agents en interaction avec les usagers. La durée d'audit est fixée à 1,5 jour.

POUR UN SERVICE PUBLIC CENTRAL

La durée d'audit pour un « service public central » est **fixée à une demi-journée²**, indépendamment de la taille et du nombre des services publics locaux audités.

Ces règles sont applicables à l'audit initial de labellisation, ainsi qu'à l'audit de suivi du service public central labellisé

² L'organisme de certification pourra facturer en sus du nombre de jours d'audit sur site un temps supplémentaire utile à la préparation et la clôture des audits



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

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

Avril 2025

Service Expérience usagers