



**GOUVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction interministérielle  
de la transformation publique

# L'enquête Agents du label « Services Publics + »

## *Annexe 5 du guide du label*

Janvier 2026



Service Expérience usagers

## Historique des modifications

Date	Descriptif
19/01/2026	Précision sur le calendrier de réalisation des enquêtes du label en vue d'un audit de suivi
10/04/2025	Version initiale sans modification : nouvelle charte graphique
07/02/2024	Version initiale

Les dernières modifications apportées sont marquées par un surlignage gris dans le texte.

# Introduction

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 service public local candidat, et sa capacité à mettre en œuvre un processus d'amélioration continue
- Une **enquête usagers**, réalisée à la maille locale par le service public candidat, sur la base d'un questionnaire unique. 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. Elle vise à recueillir l'avis des agents et des managers sur la transformation interne induite par la mise en œuvre du programme Services Publics+.

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

Avant l'**audit de suivi**, le service public labellisé doit **disposer des résultats des enquêtes usagers et agents conduites durant la période courant entre l'audit initial et l'audit de suivi**.

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

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<sup>1</sup>. Le lien vers le questionnaire est adressé par mail aux agents



---

<sup>1</sup> Les candidats au label ont accès au formulaire de l'enquête agents par sollicitation directe de la DITP, via l'adresse mail : [label-services-publics-plus.ditp@modernisation.gouv.fr](mailto:label-services-publics-plus.ditp@modernisation.gouv.fr)

# Questionnaire du label « Services Publics + » Enquête Agents

## « Services Publics + » : Votre avis fait la différence

Le programme Services Publics+ vise à faire des **retours d'expérience et des avis des usagers la clé de l'amélioration continue** des services publics, à travers une démarche portée pour et par les agents publics, en concertation avec les élus et partenaires.

C'est aussi un **programme** d'efficacité opérationnelle et de **transformation interne** porté par les équipes au quotidien. Il s'appuie sur les grands principes de management que sont la confiance, la responsabilisation des agents en interaction avec les usagers, et la valorisation de leur engagement.

En ce sens, les services publics engagés dans le programme Services Publics+ accordent une attention particulière aux éléments suivants :

- Donner du sens à l'action des agents
- Créer de la confiance
- Favoriser la responsabilisation des agents
- Reconnaître et valoriser les efforts fournis

Cette enquête s'inscrit dans le cadre du programme Services Publics+ et de son label qui engagent les agents des services publics dans une démarche d'amélioration continue.

**Votre avis sera essentiel pour poursuivre la transformation interne de notre service public.**

**Cette enquête est anonyme.**

**Nous vous remercions de ne mentionner nulle part votre nom ou votre fonction.**

## **VOTRE ROLE AU SEIN DE [Nom du service public]**

**Managez-vous une équipe ?**

☐ oui ☐ non

## **VOTRE AVIS SUR LA TRANSFORMATION INDUITE PAR LE PROGRAMME SERVICES PUBLICS+ AU SEIN DE [Nom du service public]**

### **CONNAISSANCE DU PROGRAMME ET DE SES ENJEUX**

**Connaissez-vous le programme Services Publics+ et ses 8 engagements ?**

☐ Oui, tout à fait (1 point)      ☐ Oui, plutôt (0,75 point)      ☐ Non, plutôt pas (0,25 point)  
☐ Non, pas du tout (0 point)      ☐ Ne se prononce pas

**Participez-vous régulièrement à des formations utiles pour contribuer à améliorer le service rendu aux usagers ?**

☐ Oui, souvent (1 point)    ☐ Oui, de temps en temps (0,75 point)    ☐ Non, rarement (0,25 point)  
☐ Non, jamais (0 point)      ☐ Ne se prononce pas

### **RESSOURCES POUR REPONDRE AUX BESOINS DES USAGERS**

**Disposez-vous des moyens nécessaires (outils, ressources, ...) pour accompagner chaque usager au regard de sa situation personnelle ?**

☐ Oui, tout à fait (1 point)      ☐ Oui, plutôt (0,75 point)      ☐ Non, plutôt pas (0,25 point)  
☐ Non, pas du tout (0 point)      ☐ Ne se prononce pas

**Disposez-vous des moyens nécessaires (outils, ressources, ...) pour orienter au mieux les usagers et traiter efficacement leurs demandes ?**

☐ Non, pas du tout (0 point)    ☐ Non, plutôt pas (0,25 point)    ☐ Oui, plutôt (0,75 point)  
☐ Oui, tout à fait (1 point)      ☐ Ne se prononce pas

### **MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME SERVICES PUBLICS + & AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE**

**Participez-vous à la démarche d'amélioration continue du service rendu aux usagers ?**

☐ Oui, tout à fait (1 point)      ☐ Oui, plutôt (0,75 point)      ☐ Non, plutôt pas (0,25 point)  
☐ Non, pas du tout (0 point)      ☐ Ne se prononce pas

**Pouvez-vous prendre des initiatives pour contribuer à améliorer le service rendu aux usagers ?**

☐ Non, pas du tout (0 point)    ☐ Non, plutôt pas (0,25 point)    ☐ Oui, plutôt (0,75 point)  
☐ Oui, tout à fait (1 point)      ☐ Ne se prononce pas

**Diriez-vous que les propositions faites par les agents pour améliorer le service rendu aux usagers sont étudiées en vue de leur mise en œuvre ?**

- ☐ Oui, toujours (1 point)      ☐ Oui, parfois (0,75 point)      ☐ Non, rarement (0,25 point)  
☐ Non, jamais (0 point)      ☐ Ne se prononce pas

**Diriez-vous que le programme Services Publics+ (entre autres démarches) permet d'améliorer le service rendu aux usagers ?**

- ☐ Non, pas du tout (0 point)      ☐ Non, plutôt pas (0,25 point)      ☐ Oui, plutôt (0,75 point)  
☐ Oui, tout à fait (1 point)      ☐ Ne se prononce pas

**Diriez-vous que le programme Services Publics+ (entre autres démarches) contribue à donner du sens à votre travail ?**

- ☐ Oui, tout à fait (1 point)      ☐ Oui, plutôt (0,75 point)      ☐ Non, plutôt pas (0,25 point)  
☐ Non, pas du tout (0 point)      ☐ Ne se prononce pas

### **EN TANT QUE MANAGER...**

**Disposez-vous des leviers pour améliorer le service rendu aux usagers ?**

- ☐ Oui, tout à fait (1 point)      ☐ Oui, plutôt (0,75 point)      ☐ Non, plutôt pas (0,25 point)  
☐ Non, pas du tout (0 point)      ☐ Ne se prononce pas

**Disposez-vous des leviers pour développer les compétences des agents au service de l'utilisateur ?**

- ☐ Non, pas du tout (0 point)      ☐ Non, plutôt pas (0,25 point)      ☐ Oui, plutôt (0,75 point)  
☐ Oui, tout à fait (1 point)      ☐ Ne se prononce pas

**Quelles sont vos propositions pour que notre service public améliore le service rendu aux usagers ?**

.....  
.....  
.....

**Ce questionnaire est désormais terminé.**

**Nous vous remercions de votre participation.**

**Vos retours nous seront utiles pour consolider avec vous notre engagement dans l'amélioration continue de la qualité de notre service.**



**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](https://modernisation.gouv.fr)

Janvier 2026

**Service Expérience usagers**