



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle
de la transformation publique

Autodiagnostic Services Publics+

Présentation des évolutions 2026

**SERVICES
PUBLICS** 

Service Expérience usagers

Services Publics+

BOUCLE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE AVEC LES USAGERS

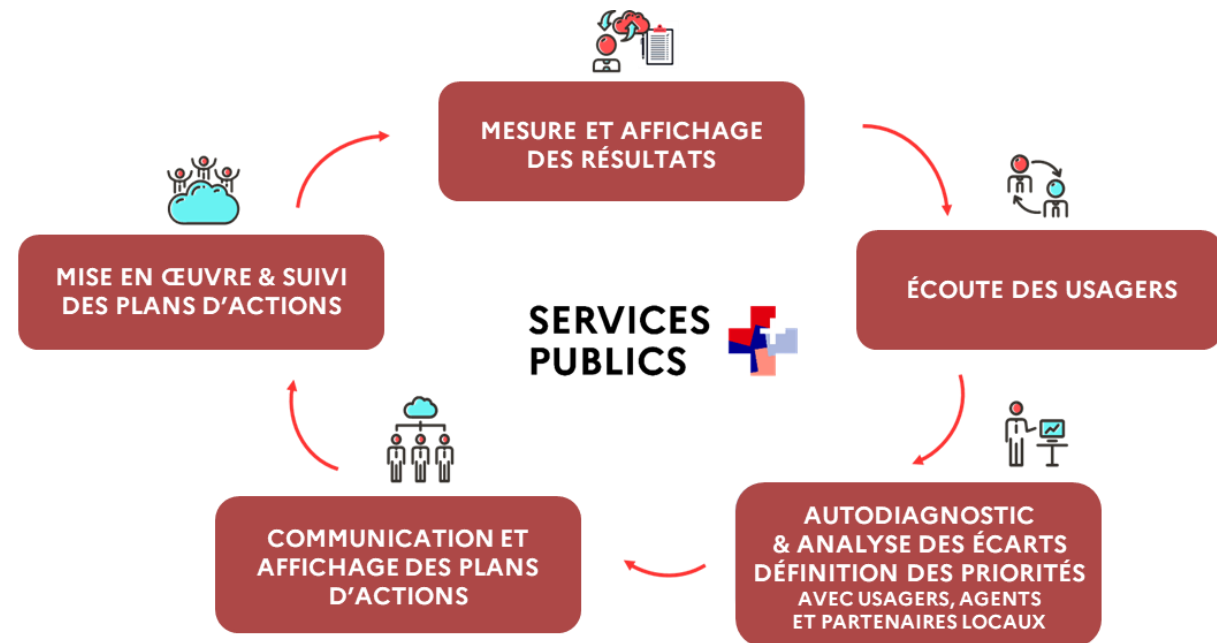
Services Publics+ s'appuie sur l'écoute des usagers et la mesure de la qualité pour améliorer en continu les services publics : un cercle vertueux où les attentes et la satisfaction des usagers guident les plans d'amélioration.

OBJECTIFS COLLECTIFS

- Recréer du lien
- Renforcer la proximité et la confiance dans les services publics du quotidien

► MISE EN OEUVRE

- 1 La réalisation annuelle d'autodiagnostic, au sein des services de proximité
- 2 L'organisation d'instances permettant de réunir les parties prenantes du service public pour identifier et prioriser les actions à mener
- 3 La définition, affichage et conduite d'un plan d'action permettant d'améliorer la qualité du service rendu



Services Publics+

ENJEUX DE LA DÉMARCHE D'AUTODIAGNOSTIC

Il s'agit d'une analyse des pratiques réalisée chaque année, au niveau de chaque structure au contact des usagers, par les agents, en équipe.

C'est une composante importante de la démarche d'amélioration continue du programme Services Publics+

RAPPEL DES OBJECTIFS

- 1 **Mesurer les écarts** entre les pratiques et les engagements de *Services Publics +*
- 2 **Identifier les actions d'amélioration** réalistes et réalisables permettant de réduire les écarts constatés.
- 3 **Répondre aux besoins** spécifiques des usagers de son territoire
- 4 **Impliquer et responsabiliser les agents** de la structure, en particulier ceux en contact avec des usagers



L'autodiagnostic est un prérequis et un outil de préparation à l'audit de labellisation

(les scores obtenus sont sans incidence sur la décision de l'organisme de certification)

Évolutions apportées au questionnaire



Autodiagnostic Services Publics+

EVOLUTIONS APPORTÉES

1

Simplification des libellés et reformulation du point de vue de l'agent

Ajustement des propositions de réponses

Pour favoriser l'appropriation

2

Réorganisation des questions par thématique

Pour éviter la redondance

Questions sur les canaux de contact

(en début de questionnaire)

- Accueil physique
- Accueil téléphonique
- Les échanges par courrier ou courriel
- Le site internet

Questions sur les formations

(en fin de questionnaire)

Questions sur le contenu des engagements :

- Accueil bienveillant et courtois
- Prévention et gestion des incivilités
- Mise en œuvre de la loi ESSOC
- Accompagnement personnalisé des usagers
- Accompagnement dans la réalisation des démarches
- Proactivité et lutte contre les non-recours

- Gestion des délais de traitement
- Clarté de l'information
- Résultats de qualité de service
- Démarche d'amélioration continue
- Éco-responsabilité



La référence à l'engagement visé est précisée sous l'intitulé de chaque question.

Autodiagnostic Services Publics+

RAPPEL : CALCUL DES SCORES



Principe de la réponse obligatoire

- Ajustement du questionnaire aux spécificités du service répondant (canaux, recours, démarches en ligne,...) – *filtrage des questions*.
- Réponse « Non applicable » : option proposée sur des questions choisies – et non sur l'ensemble des questions
- Champs de saisie « libres » proposés à la fin de chaque thématique pour enregistrer points forts et besoins d'appui (sans valorisation)
- Les items relevant du niveau national doivent être renseignés par les structures répondant au questionnaire.

Il s'agit :

- *d'appréhender le niveau d'appropriation des enjeux du programme à la maille locale*
- *d'identifier largement, lorsque le service public est constitué en réseau, les points à améliorer et dont la responsabilité revient à l'administration centrale*



Résultats

Une note globale

Moyenne des notes obtenus sur les 8 engagements afin d'affecter le même poids à chaque engagement du programme

Des résultats par engagement

- Score obtenu par engagement
- Score par thématique au sein de chaque engagement

Autodiagnostic Services Publics+

EVOLUTIONS APPORTÉES

Règles de cotation

La réponse est valorisée sur une échelle à 4 positions :

- **0 point** : les exigences spécifiées ne sont pas respectées
- **0,25 point** : la mise en œuvre des dispositions prises 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 service public 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 répondent aux exigences spécifiées et sont appropriées et/ou appliquées

Ajustement des propositions de réponses

Questions / réponses « Oui – Non »

Score cumulatif et déterminé au regard du nombre de propositions sélectionnées

- **Option 1** : 4 propositions.
Point validé avec 4 « oui »
- **Option 2** : 3 propositions
Point validé avec 3 « oui »
- **Option 3** : 2 propositions
Point validé avec 2 « oui »
- **Option 4** : 1 proposition
Point validé avec 1 « oui »

Les indicateurs de qualité de service...

(indicateurs de ressenti et de production)
(Engagement 6)

	Oui	Non
... sont analysés périodiquement avec les agents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... permettent l'identification et la mise en oeuvre de mesures de simplification lorsque nécessaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... permettent l'identification et la mise en oeuvre d'actions d'amélioration de la qualité de service lorsque nécessaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Notre service public met à disposition de ses agents l'historique des contacts avec l'utilisateur, tous canaux confondus (via un logiciel de gestion de la relation usagers par exemple).

(Engagement 2)

- Oui
- Non

Question avec plusieurs réponses possibles

Score déterminé au regard de la proposition sélectionnée

Les agents en interaction avec les usagers participent à l'analyse des avis et retours de ces derniers et des résultats de qualité de service pour identifier les priorités d'actions d'amélioration

(résultats aux enquêtes de satisfaction, aux indicateurs, analyse des avis usagers / expériences, ...)

- Systématiquement
- Oui, la plupart du temps
- Occasionnellement
- Jamais

Autodiagnostic Services Publics+

EVOLUTIONS APPORTÉES

Questions avec scores « majorés »

Plusieurs questions ont été fusionnées.

A ce titre, leur valorisation a été multipliée

Scores de 2 ou de 3 points

- **Engagement 1** - Questions relatives à l'accueil bienveillant (2 pts), l'identification des agents dans les échanges avec les usagers (2 pts) et aux conseils émis pour éviter les erreurs (2 pts)
- **Engagement 4** : Question relative à l'information donnée à l'utilisateur qui a déjà engagé une démarche (2 pts)
- **Engagement 5** : Question relative à la simplification des documents complexes (3 pts)
- **Engagement 8** : Questions relatives aux actions mises en œuvre en réponse aux enjeux de la transition énergétique et écologique (3 pts), et aux communications menées à l'attention des usagers (2 pts)

ACCUEIL BIENVEILLANT ET COURTOIS

Quel que soit le canal de contact, les agents en interaction avec les usagers utilisent des formules de politesse en introduction et en conclusion des échanges :

(Engagement 1)

	Oui	Non	Canal non disponible
dans les lieux d'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
par téléphone et/ou en visio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
dans les courriers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
dans les courriels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ECO-RESPONSABILITE (Engagement 8)

Notre service public met en place des actions visant à répondre concrètement aux enjeux de la transition énergétique et écologique, telles que :

	Oui	Non
Suivi de la consommation des énergies de la structure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programmation de travaux visant à réduire la facture énergétique (rénovations, optimisations / adaptation des espaces de travail et/ou d'accueil)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Promotion auprès des agents des éco-gestes à adopter pour réduire leur consommation d'énergie ou de ressources	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mise à disposition auprès des agents de bacs de tri des déchets dans les locaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réutilisation de biens (y compris numériques) qui ne servent plus : dons, reconditionnement, recyclage,...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mise en œuvre d'une politique d'achats responsables	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Autodiagnostic Services Publics+

CE QUI NE CHANGE PAS !



Rapport de résultats identiques à l'existant Continuité dans la lecture des résultats

Vision unitaire

Votre taux d'atteinte au regard des 8 engagements du programme *Services Publics +* **58,2 %**

Vision par engagement	Taux d'atteinte à la cible (en %) *
Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur (dans les conditions prévues par la loi)	67,5 %
Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics	52,9 %
Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	50 %
Votre demande est traitée dans les délais annoncés	75 %
Vous disposez d'une information claire, simple et accessible	67,9 %
Vous avez accès à nos résultats de qualité de service	45 %
Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu	26,9 %
Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement	80,6 %

Vision consolidée

Taux d'atteinte au regard des engagements du programme *Services Publics +* **67,7 %**

REGION : --

Nombre d'auto-diagnostic pris en compte : --

Département : --

Vision par engagement	Moyenne en %	Minimum en %	Maximum en %	Médiane en %
Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur (dans les conditions prévues par la loi)	80,6	20,8	100	84,6
Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics	63,5	6,3	100	65,3
Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	70,2	0	100	75
Votre demande est traitée dans les délais annoncés	62,3	0	100	66,7
Vous disposez d'une information claire, simple et accessible	73,3	0	100	71,4
Vous avez accès à nos résultats de qualité de service	70,8	0	100	80
Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu	56,9	0	100	58,9
Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement	63,8	0	100	66,7
Total	-	15,6	100	71,2



Maintien de la cohérence avec la grille du label Continuité dans la préparation des audits

Autodiagnostic Services Publics+

RAPPEL : ACCÉDER À L'OUTIL D'AUTOÉVALUATION

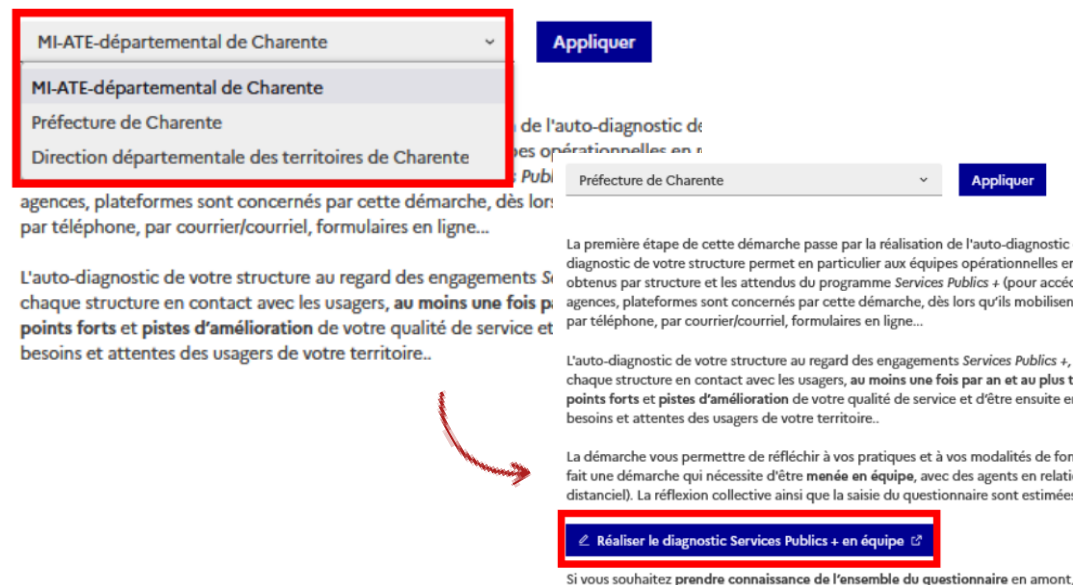
Utilisation de la plateforme Services Publics+

- Se connecter dans l'espace Agent de la plateforme
[Se connecter | Services Publics+](#)
- Cliquer sur « Menu Agent / J'améliore la qualité / Diagnostic Services Publics+ »



- Sélectionner la structure le cas échéant
- Renseigner le questionnaire en ligne

Je réalise un diagnostic ou consulte les résultats



MI-ATE-départemental de Charente

MI-ATE-départemental de Charente

Préfecture de Charente

Direction départementale des territoires de Charente

de l'auto-diagnostic de
des opérationnelles en s
Publ

Préfecture de Charente

agences, plateformes sont concernés par cette démarche, dès lors
par téléphone, par courrier/courriel, formulaires en ligne...

L'auto-diagnostic de votre structure au regard des engagements Si
chaque structure en contact avec les usagers, **au moins une fois p**
points forts et pistes d'amélioration de votre qualité de service et
besoins et attentes des usagers de votre territoire..

La première étape de cette démarche passe par la réalisation de l'auto-diagnostic
diagnostic de votre structure permet en particulier aux équipes opérationnelles er
obtenus par structure et les attendus du programme *Services Publics +* (pour accé
agences, plateformes sont concernés par cette démarche, dès lors qu'ils mobilisen
par téléphone, par courrier/courriel, formulaires en ligne...

L'auto-diagnostic de votre structure au regard des engagements *Services Publics +*,
chaque structure en contact avec les usagers, **au moins une fois par an et au plus t**
points forts et pistes d'amélioration de votre qualité de service et d'être ensuite e
besoins et attentes des usagers de votre territoire..

La démarche vous permettra de réfléchir à vos pratiques et à vos modalités de for
fait une démarche qui nécessite d'être menée en équipe, avec des agents en relati
distanciel). La réflexion collective ainsi que la saisie du questionnaire sont estimée:

👉 **Réaliser le diagnostic Services Publics + en équipe** 🔄

Si vous souhaitez prendre connaissance de l'ensemble du questionnaire en amont,

Autodiagnostic Services Publics+

RAPPEL : COMPLÉTER LE QUESTIONNAIRE EN LIGNE

1

Les réponses saisies s'enregistrent automatiquement au fil de l'eau et sont modifiables jusqu'à la validation du questionnaire

2

Le questionnaire est validé en cliquant sur le bouton « Enregistrer » (dernière page du questionnaire)

Les réponses ne sont alors plus modifiables

3

Télécharger en PDF le questionnaire renseigné en cliquant sur le bouton « Imprimer ».

Après fermeture de la page, le détail des réponses saisies n'est plus accessible en ligne, ni téléchargeable.

4

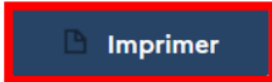
Le rapport sera disponible depuis la plateforme Services Publics+ 2 heures après validation du questionnaire.

Merci d'avoir complété cet auto-diagnostic !

Vos résultats seront disponibles dans un délai de 2h directement sur la plateforme Services Publics +.

Vous souhaitez exporter en PDF vos réponses ?

Veillez cliquer sur le lien ci-dessous puis enregistrer le fichier PDF

 Imprimer

Vous n'avez plus la possibilité de récupérer vos réponses une fois la page Web quittée.

Autodiagnostic Services Publics+

RAPPEL : ACCÉDER AUX RÉSULTATS

Utilisation de la plateforme Services Publics+

- Se connecter dans l'espace Agent de la plateforme
[Se connecter | Services Publics+](#)
- Cliquer sur « Menu Agent / J'améliore la qualité / Diagnostic Services Publics+ »



- Sélectionner la structure le cas échéant
- Consulter les résultats pour la structure concernée

Je réalise un diagnostic ou consulte les résultats

MI-ATE-départemental de Charente

MI-ATE-départemental de Charente

Préfecture de Charente

Direction départementale des territoires de Charente

Appliquer

de l'auto-diagnostic de
des opérationnelles en r
Publics + (pour accède

agences, plateformes sont concernés par cette démarche, dès lors qu'ils mobilisent l
par téléphone, par courrier/courriel, formulaires en ligne...

L'auto-diagnostic de votre structure au regard
chaque structure en contact avec les usagers,
points forts et pistes d'amélioration de votre c
besoins et attentes des usagers de votre territ

Réaliser le diagnostic Services Publics + en équipe
Vous pourrez réaliser un diagnostic Services Publics + une fois par an et au plus tous les six mois.

Si vous souhaitez prendre connaissance de l'ensemble du questionnaire en amont, une version PDF du questionnaire est disponible en cliquant sur

Consulter les résultats de l'autodiagnostic Services Publics + de notre structure

Si vous avez déjà réalisé plusieurs autodiagnostic sur une même structure, vous devrez filtrer sur la date de celui qui vous intéresse, via le champ



IMPORTANT

Si plusieurs autodiagnostic ont été réalisés, filtrer sur la date de validation pour obtenir le rapport de résultats recherché

Le code Services Publics + de votre structure est le : Sélectionner... A quel réseau ou opérateur votre service public est-il rattaché ? Sélectionner...

Département Sélectionner... Quel est le nom de votre structure / service / site ? Sélectionner...

DATE_TERMINE 15/05/2024 18:40:02 au 10/03/2026 11:00:02



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle
de la transformation publique

**SERVICES
PUBLICS** 



Découvrez l'action de la DITP sur modernisation.gouv.fr