

GRILLE DU LABEL

« SERVICES PUBLICS + »

Services publics en interaction
avec les usagers

—

Annexe 6 du guide du label
Février 2024

Sommaire

INTRODUCTION

1

**Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis
avec bienveillance et avez le droit à l'erreur**

06

- Attitude courtoise et bienveillante
- Identification des agents
- Gestion des incivilités
- Locaux accueillant du public
- Application du droit à l'erreur
- Communications sur les erreurs à éviter

2

**Vous pouvez entrer facilement en contact
avec vos services publics**

09

- Diversité des canaux de contact et stratégie d'optimisation des différents canaux
- Complétude et actualisation des informations pratiques
- Accessibilité du service public

3

**Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté
à votre situation personnelle**

12

- Accompagnement des usagers dans les lieux d'accueil, en ligne et par téléphone
- Orientation des usagers
- Attention portée aux demandes urgentes ou prioritaires
- Proactivité
- Principe d'aller vers et lutte contre le non-recours

4

Votre demande est traitée dans les délais annoncés 15

- Transmission d'une réponse à toute demande écrite (démarche ou réclamation)
- Visibilité pour les usagers sur l'avancement du traitement de leurs demandes (démarches ou réclamations)
- Gestion des délais de traitement

5

Vous disposez d'une information simple, claire et accessible 17

- Communications écrites et orales simples et faciles à comprendre
- Simplification des documents

6

Vous avez accès à nos résultats de qualité de service 19

- Déploiement des indicateurs communs des services publics
- Communication des résultats de qualité de service
- Analyse des résultats de qualité de service

7

Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu 21

- Prise en compte de l'avis des usagers (directe ou indirecte)
- Déploiement du programme SP+
- Démarche d'amélioration continue

8

Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement 24

- Actions en réponse aux enjeux de la transition énergétique et écologique
- Incitation à la participation des usagers

- Animation de la démarche avec les agents
- Management visuel
- Valorisation des agents
- Gouvernance et pilotage
- Intelligence collective
- Amélioration des processus
- Expériences croisées

Introduction

Les points de contrôle de la grille d'audit des services publics en interaction avec les usagers

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 candidat et la mise en œuvre du 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 +*.

L'audit sur site a pour but d'**apprécier la mise en œuvre** par le candidat des exigences définies par les **engagements détaillés du programme *Services Publics +***.

Lors de sa visite sur site, l'auditeur dispose de la **grille d'audit du label** détaillant les dispositions à évaluer et les modalités d'audit.

Pour vérifier la mise en œuvre effective des engagements détaillés du programme et de leur appropriation, l'auditeur s'appuie sur l'observation des pratiques, des entretiens avec les agents, la direction, les managers, et le référent *Services Publics +* du candidat. Il attribue un score pour chaque point de contrôle, évalué sur une échelle à 4 positions.

- 0 point : les exigences spécifiées ne sont pas respectées (absence de preuve du respect des exigences) ;
- 0,25 point : la mise en œuvre des dispositions prises par le candidat 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 candidat 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 par le candidat répondent bien aux exigences spécifiées, sont appropriées par les agents et appliquées.



Historique des modifications

| Date | Descriptif |
|------------|---|
| 07/02/2024 | Création du document – version initiale |
| | |
| | |
| | |

1 Vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur * (dans les conditions prévues par la loi)

| Dispositions à auditer | Libellé du point de contrôle |
|--|--|
| Attitude courtoise et bienveillante | <p>1.1 Les courriers et courriels, personnalisés et standardisés (y compris les réponses adressées automatiquement), contiennent des formules de politesse en introduction et en conclusion telles que "Bonjour", "Cordialement",... et témoignent d'une posture respectueuse et bienveillante à l'égard des usagers.</p> |
| | <p>1.2. Les agents en interaction avec les usagers dans les lieux d'accueil, au téléphone ou en visioconférence, utilisent des formules de politesse telles que par exemple : "Bonjour", "Merci pour votre visite", "Bonne journée" ... Ils adoptent une posture bienveillante et respectueuse :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorité donnée à l'utilisateur présent par rapport aux tâches administratives et au téléphone, • Ponctualité des agents aux rendez-vous, • Les agents ne coupent pas la parole de l'utilisateur, adoptent une écoute active, font preuve d'assertivité. |
| Identification des agents (sauf exceptions prévues par la loi) | <p>1.3. L'agent en interaction avec les usagers dans les lieux d'accueil du public, au téléphone ou en visioconférence est identifié par son prénom et/ou nom et son service :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en face-à-face (présentation orale, badge ou chevalet...) • au téléphone / en visioconférence (présentation orale) <p><i>Conformément à l'article L. 111-2 du Code des relations entre le public et l'administration, « Si des motifs intéressant la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient, l'anonymat de l'agent est respecté. ».</i></p> <p><i>Dans ces conditions, le nom du service et/ou la fonction de l'agent sont admis comme éléments d'identification - en lieu et place du prénom et/ou nom et service.</i></p> |
| | <p>1.4. Les courriers et courriels (standardisés et personnalisés) adressés aux usagers permettent d'identifier l'agent expéditeur (sauf pour les AR automatiques ou pour des raisons de sécurité), par les mentions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • prénom et/ou nom de l'agent chargé du dossier et de son service, • numéro de téléphone, éventuellement un lien vers une messagerie instantanée |

| | |
|---|--|
| Identification des agents (sauf exceptions prévues par la loi) | <p>Conformément à l'article L. 111-2 du Code des relations entre le public et l'administration, « Si des motifs intéressant la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient, l'anonymat de l'agent est respecté. ». Dans ces conditions, le nom du service et/ou la fonction de l'agent sont admis comme éléments d'identification - en lieu et place du prénom et/ou nom et service.</p> |
| Gestion des incivilités | <p>1.5. Les agents en interaction avec les usagers et les managers sont formés à la gestion des incivilités pour identifier, signaler et réagir face aux incivilités et/ou aux agressions physiques ou verbales.</p> |
| | <p>1.6. Le service public a mis en place des mesures de protection et de sécurité pour ses agents. (ex. : organisation des locaux permettant le retrait de l'agent en cas de menace, agents en visibilité de leur manager pour intervention le cas échéant, mesures dissuasives type affiche à l'attention des usagers, équipements de protection, présence d'une équipe de sécurité / caméras de surveillance, bouton d'alerte, dispositif permettant aux agents de signaler les incivilités dont ils sont témoins ou victimes,...)</p> |
| | <p>1.7. Le service public organise le partage des bonnes pratiques pour prévenir et/ou gérer les incivilités. (ex : campagnes d'information / de prévention, communauté d'échange / groupe de travail...)</p> |
| Locaux accueillant du public | <p>1.8. Le service public accorde une attention particulière aux conditions d'accueil des usagers sur ses sites :</p> <ul style="list-style-type: none"> • locaux éclairés, propres et rangés • mobilier pour s'asseoir en cas d'attente • confidentialité des échanges assurée (aménagement permettant l'isolement phonique du reste du public) • affichage de la charte de laïcité |
| Application du droit à l'erreur¹ | <p>1.9. Les agents sont formés à la posture de bienveillance, à l'esprit de la loi ESSOC et au droit à l'erreur.</p> |

¹ Nota : le droit à l'erreur ne s'applique pas :

1° Aux sanctions requises pour la mise en œuvre du droit de l'Union européenne ;

2° Aux sanctions prononcées en cas de méconnaissance des règles préservant directement la santé publique, la sécurité des personnes et des biens ou l'environnement ;

3° Aux sanctions prévues par un contrat ;

4° Aux sanctions prononcées par les autorités de régulation à l'égard des professionnels soumis à leur contrôle.

| | |
|--|--|
| | <p>1.10. Lorsque l'utilisateur commet une erreur dans la réalisation d'une démarche administrative, l'agent ne le sanctionne pas après avoir vérifié que cette erreur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'inscrit dans le périmètre prévu par la loi • a été commise de bonne foi • a été commise pour la première fois <p><i>Point applicable aux activités de contrôle et de recouvrement</i></p> |
| | <p>1.11. Lorsque le droit à l'erreur s'applique, l'agent informe l'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de son droit et de son obligation de signaler son erreur • des modalités disponibles pour corriger les informations inexactes (canal, site internet et/ou plateforme dédiés, adresse de messagerie ou postale...) <p><i>Point applicable aux activités de contrôle et de recouvrement</i></p> |
| Communications sur les erreurs à éviter | <p>1.12. Le service public diffuse sur son site internet et sur la plateforme Services Publics + des conseils pratiques sur les erreurs les plus fréquemment commises par les usagers.</p> <p><i>Pour les collectivités territoriales, la fonctionnalité permettant la diffusion de conseils sur la plateforme Services Publics + n'est pas possible, donc non exigée</i></p> |
| | <p>1.13. Au-delà des rubriques dédiées au droit à l'erreur sur son site internet, le service public développe des actions permettant aux usagers d'éviter les erreurs les plus fréquentes et de les résoudre simplement sur tout autre support /tout autre canal (ex.: informations dans les courriers, courriels, dans l'espace numérique personnel ; infobulles au sein de la démarche dématérialisée ; newsletter...)</p> |

2 Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics

| Dispositions à auditer | Libellé du point de contrôle |
|---|--|
| Diversité des canaux de contact | <p>2.1. Le service accessible sur internet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • permet la réalisation en ligne des démarches les plus utilisées par les usagers, • propose une alternative au numérique pour la réalisation des démarches (ex. par courrier, dans les lieux d'accueil), • permet une relation directe avec un agent par téléphone, en accueil physique ou via une messagerie instantanée, notamment pour être aidé en cas de difficulté. |
| | <p>2.2. La prise de rendez-vous est possible sur deux canaux de contact différents au moins.</p> <p>Le service permet cette prise de rendez-vous directement auprès d'un agent.</p> <p>Le rendez-vous peut se tenir dans un lieu d'accueil, par téléphone ou en visioconférence.</p> |
| | <p>2.3. En cas d'affluence sur le canal téléphonique et dans les lieux d'accueil, le service public met à disposition au moins 2 des solutions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indication du temps d'attente (estimé) ou rang dans la file d'attente • Réorientation vers les heures plus creuses • Information sur les autres canaux de contact (et notamment la possibilité d'être rappelé) ou la possibilité de prendre rendez-vous |
| | <p>2.4. Le 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)</p> |
| Complétude et actualisation des informations pratiques | <p>2.5. Le service public indique dans ses courriers et / ou courriels les informations générales suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le(s) numéro(s) de téléphone et leur(s) finalité(s) • l(es) adresse(s) courriel et leur(s) finalité(s) • l(es) adresse(s) postale(s) et leur(s) finalité(s) et les informations relatives à l'accès au(x) lieu(x) d'accueil • les coordonnées des médiateurs, le cas échéant |

| | |
|---|--|
| Complétude et actualisation des informations pratiques | <p>2.6. Le service public publie sur son site internet et dans ses lieux d'accueil les informations générales suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le(s) numéro(s) de téléphone et leur(s) finalité(s) • l(es) adresse(s) courriel et leur(s) finalité(s) • l(es) adresse(s) postale(s) et leur(s) finalité(s) et les informations relatives à l'accès au(x) lieu(x) d'accueil • les coordonnées des médiateurs, le cas échéant |
| | <p>2.7. Le service public publie sur son site internet et dans ses lieux d'accueil les informations relatives aux accueils physiques et téléphoniques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • horaires d'ouverture, • heures d'affluence / heures de moindre fréquentation |
| | <p>2.8. Sur son site internet (ou celui de l'administration à laquelle il est rattaché), le service public :</p> <ul style="list-style-type: none"> • renvoie vers l'annuaire de l'administration publique (www.service-public.fr). • indique les sites internet de référence susceptibles d'informer l'utilisateur sur ses droits et démarches. <p>Les informations de contact (téléphone, lieu d'accueil, adresse de courriel) et celles relatives aux horaires d'ouverture des services sont mises à jour.</p> <p>Les informations de contact et celles relatives aux horaires d'ouverture sont concordantes avec celles indiquées sur les autres canaux et supports (lieux d'accueil, répondeur téléphone/SVI, courriers/courriels type...).</p> |
| | <p>2.9. Dans le cas où le service utilise un SVI ou un répondeur, celui-ci fournit les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées du service • Horaires d'ouverture des lieux d'accueil des usagers • Horaires d'ouverture du service téléphonique • Informations essentielles aux démarches accessibles par d'autres canaux |
| | <p>2.10. Dans le cas où le service utilise un SVI, celui-ci suit les règles de simplicité suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des phrases courtes et simples (ex. mots concrets, voix active, pas de mots inutiles...) • un vocabulaire adapté à l'interlocuteur ou compris du plus grand nombre (ex. mots du langage courant, explications données sur les termes spécialisés et acronymes, ...) • un nombre de choix limité |

| | |
|--|--|
| Accessibilité du service public | 2.11. Sur le site internet du service public (ou celui de l'administration à laquelle il est rattaché), et par téléphone, l'utilisateur peut accéder aux informations relatives aux droits et démarches sans authentification préalable. |
| | 2.12. La signalétique dans les lieux d'accueil permet aux usagers de s'orienter et d'identifier les bureaux recevant du public. |
| | 2.13. Le service public met à disposition des ressources numériques conformes aux attendus du référentiel RGAA. Cela concerne : <ul style="list-style-type: none"> • Le site internet et ses pages d'information aux usagers • Les démarches en ligne • Les applications |
| | 2.14. Le service public donne la priorité aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite dans les lieux d'accueil. Il dispose de solutions pour optimiser les conditions de leur accueil. (ex. : poste numérique PMR, places de parking réservées, informations en braille / en gros caractères - contrastés, présence d'un "référent handicap",...) |
| | 2.15. Les agents sont formés / sensibilisés pour adopter les postures et dispositions relatives à l'accueil des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. |
| | 2.16. Le service public met à disposition des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques une solution d'accès aux accueils téléphoniques. La solution est accessible sur la totalité des horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique. Les agents sont formés à l'utilisation de la solution. |

3 Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

| Dispositions à auditer | Libellé du point de contrôle |
|---|--|
| Accompagnement des usagers dans les lieux d'accueil, en ligne et par téléphone | <p>3.1. Le service public accompagne l'utilisateur dans la réalisation de sa / ses démarche(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des outils d'aide en ligne sont proposés (FAQ, tutoriels, chat, guides,...) • la liste des pièces à fournir est communiquée pour chaque démarche • les étapes à venir du parcours sont répertoriées • les informations de contact sont disponibles en cas de besoin (interlocuteurs / service compétents) |
| | <p>3.2. Le service public informe l'utilisateur des voies de recours possibles qui lui sont ouvertes s'il souhaite contester une décision administrative : médiation, recours hiérarchique, recours gracieux, recours contentieux,...</p> <p>L'information est disponible sur le site internet du service, dans les lieux d'accueil et dans les courriers/courriels adressés aux usagers.</p> |
| | <p>3.3. Le service public met à disposition des agents des ressources pour répondre aux usagers et traiter leurs demandes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • formations, • modèles / bibliothèques de réponses, • une base de connaissance, • alimentation d'une FAQ interne avec les questions / réponses les plus fréquentes |
| | <p>3.4. Les agents en interaction avec les usagers sont formés / sensibilisés pour identifier les difficultés de l'utilisateur face au numérique, à la langue française, à la culture / l'organisation administrative.</p> |
| | <p>3.5. Le service propose des solutions de traduction dans plusieurs langues pour les démarches les plus sollicitées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sur internet • en accueil physique • au téléphone et / ou en visioconférence |

| | |
|--|--|
| <p>Orientation des usagers</p> | <p>3.6. Les agents en interaction avec les usagers disposent des ressources pour identifier les demandes ne relevant pas de la compétence de leur service ou administration. (fiches d'orientation / liste(s) des services / administrations compétents pour chaque type de demande des usagers)</p> <p>Ils disposent également des ressources pour orienter l'utilisateur vers le service ou l'administration compétente.</p> <p>Ils informent les usagers lorsque leur demande et/ou leurs informations sont transmises à un autre service ou une autre administration.</p> <p>Pour ce faire, ils recueillent le consentement des usagers. (dans les conditions prévues par la loi)</p> |
| <p>Attention portée aux demandes urgentes ou prioritaires</p> | <p>3.7. Le service porte une attention particulière aux demandes urgentes ou prioritaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il a défini les critères d'identification des situations urgentes ou prioritaires • Il a mis en place les modalités permettant le traitement de ces demandes à caractère spécifique • Il permet aux agents d'apprécier en autonomie la situation de l'utilisateur et de prendre les décisions adaptées pour répondre à la demande évaluée comme urgente ou prioritaire |
| <p>Proactivité</p> | <p>3.8. Le service public limite ses demandes de pièces justificatives à l'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il ne demande pas à l'utilisateur des informations déjà en sa possession • Il ne demande pas à l'utilisateur des informations qu'il pourrait obtenir par le biais d'échanges avec d'autres administrations • Il ne demande que les documents ou données nécessaires à la réalisation de la démarche • Il ne redemande les documents ou informations requises qu'à condition d'avoir épuisé tous les moyens à sa disposition (ex. pièce illisible sans recoupement possible) <p>3.9. Le service public informe ou délivre automatiquement, lorsque cela est possible, des services à l'utilisateur ou à ses ayants droits afin de faciliter la démarche et de réduire l'effort à réaliser par l'utilisateur ou ses ayants droits. (ex. attribution automatique d'un droit, notification d'éligibilité, rappel d'une démarche à réaliser...)</p> <p>Pour ce faire, il recueille le consentement des usagers (dans les conditions prévues par la loi)</p> <p>Les agents disposent des ressources pour identifier proactivement les usagers concernés et les informer.</p> |

| | |
|--|---|
| Proactivité | <p>3.10. Les agents en interaction avec les usagers sont formés pour conseiller l'utilisateur sur les éventuelles démarches complémentaires à engager compte tenu de sa situation personnelle, de ses droits et/ou de son avancement dans son parcours.</p> |
| Principe de "l'aller vers" et lutte contre le non-recours | <p>3.11. Le service public :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose d'une stratégie de lutte contre le non-recours ; • identifie les situations de non-recours aux droits ou services dans son périmètre d'intervention ; • anticipe les situations ou dysfonctionnements pouvant générer du non-recours aux droits ou services (ex. rupture de droits lors d'un déménagement, ...) ; • met en place des actions pour remédier et/ou prévenir les situations de non-recours. (ex. communications ciblées, appels sortants, ...) |
| | <p>3.12. Le service public a mis en place des partenariats locaux pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • informer les usagers (en particulier les usagers éloignés des services publics) sur les droits / services dont ils pourraient bénéficier relevant de son propre champ de compétence (ex. interventions itinérantes, administration hors les murs, partenariat avec France Services ou des associations locales) ; • informer les usagers plus largement sur les services de leur territoire susceptibles de répondre à leur situation personnelle (ex. : médiation sociale, médiation numérique, associations locales, ...) <p>Les agents en interaction avec les usagers sont formés et connaissent les partenariats mis en place sur le territoire pour orienter les usagers vers les acteurs susceptibles de les accompagner compte tenu de leur situation personnelle.</p> |



4 Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

| Dispositions à auditer | Libellé du point de contrôle |
|---|--|
| Transmission d'une réponse à toute demande écrite (démarche ou réclamation) | 4.1. Un accusé de réception est adressé à l'utilisateur pour toute demande écrite faite au service, (courrier / courriel / notifications dans un compte en ligne de l'utilisateur) sauf exceptions prévues par la loi. Il précise si la demande est susceptible de donner lieu à une décision implicite de rejet ou d'acceptation, les voies et délais de recours. |
| | 4.2. Le service suit les délais de réponse aux demandes écrites des utilisateurs adressées par courrier. La réponse du service (sur le fond ou par accusé de réception) est faite dans un délai de 2 semaines. |
| | 4.3. Le service suit les délais de réponse aux demandes écrites des utilisateurs adressées par courriel. La réponse du service (sur le fond ou par accusé de réception) est faite dans un délai d'une semaine. |
| Visibilité pour les usagers sur l'avancement du traitement de leurs demandes (démarches ou réclamations) | 4.4. Pour les démarches qu'il a déjà engagées, l'utilisateur est informé des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Les étapes de traitement de son dossier, • L'avancement du traitement de la demande ou de la réclamation, via son espace personnel ou par d'autres moyens (notification SMS, courriel, courrier, ...) • Le cas échéant, les éléments complémentaires qui seraient à fournir à l'administration pour faire avancer sa demande / dossier (sollicitation de l'utilisateur via son espace personnel, sms, courriel, ...) |
| | 4.5. Pour les démarches en ligne, l'utilisateur a accès à un récapitulatif des informations qu'il aura communiquées (sauf éléments du dossier sujets à limitation de communication pour des raisons légales et/ou de sécurité) |
| Gestion des délais de traitement | 4.6. Le service communique aux utilisateurs les délais de traitement personnalisés ou indicatifs de leurs demandes (dossier, démarche, réclamation....) sur son site internet, dans les lieux d'accueil du public, au téléphone, dans les courriers / courriels. |

| | |
|---|---|
| Gestion des délais de traitement | 4.7. Le service public met en place des actions permettant de respecter les délais de traitement annoncés pour les demandes / démarches (organisations spécifiques et exceptionnelles du type recours exceptionnel à des agents contractuels, équipes dédiées, circuits dédiés, journées de mobilisation de tous les agents, appui d'une autre entité au sein d'un même réseau...) |
| | 4.8. Le service public met en place des actions permettant de réduire les délais de traitement des demandes et démarches (optimisation des organisations, révision des procédures / processus, mise en place d'automates...) |



5 Vous disposez d'une information simple, claire et accessible

| Dispositions à auditer | Libellé du point de contrôle |
|---|---|
| Communications écrites et orales simples et faciles à comprendre | 5.1. Les agents sont sensibilisés / formés aux principes du Langage clair. |
| | 5.2. Les communications écrites et standardisées (CERFA, formulaires, notices d'information, site internet, démarches en ligne et courriers type, chatbot, script téléphonique....) du service public font usage d'un langage clair et facile à comprendre de tous : <ul style="list-style-type: none"> • des phrases courtes et simples (ex. mots concrets, voix active, pas de mots inutiles...) • un vocabulaire adapté à l'interlocuteur ou compris du plus grand nombre (ex. mots du langage courant, explications données sur les termes spécialisés et acronymes, ...) • une information organisée avec logique (ex. ordonner l'information d'une manière logique pour l'interlocuteur, lien clair entre et dans les paragraphes, ...) • une information qui facilite la compréhension (ex. informations cohérentes / harmonisées dans l'ensemble des supports, ton respectueux, relation claire entre les éléments transmis, listes ...) |
| | 5.3. Les communications écrites et personnalisées (courriers et courriels) du service public font usage d'un langage clair et facile à comprendre de tous : <ul style="list-style-type: none"> • des phrases courtes et simples (ex. mots concrets, voix active, pas de mots inutiles...) • un vocabulaire adapté à l'interlocuteur ou compris du plus grand nombre (ex. mots du langage courant, explications données sur les termes spécialisés et acronymes, ...) • une information organisée avec logique (ex. ordonner l'information d'une manière logique pour l'interlocuteur, lien clair entre et dans les paragraphes, ...) • une information qui facilite la compréhension (ex. informations cohérentes / harmonisées dans l'ensemble des supports, ton respectueux, relation claire entre les éléments transmis, listes ...) |

| | |
|--|--|
| <p>Communications écrites et orales simples et faciles à comprendre</p> | <p>5.4. Les agents en interaction avec les usagers utilisent un langage clair et facile à comprendre de tous dans leur communication orale (échanges téléphoniques / visio et dans les lieux d'accueil du public) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des phrases courtes et simples (ex. mots concrets, voix active, pas de mots inutiles...) • un vocabulaire adapté à l'interlocuteur ou compris du plus grand nombre (ex. mots du langage courant, explications données sur les termes spécialisés et acronymes, ...) • une information organisée avec logique (ex. ordonner l'information d'une manière logique pour l'interlocuteur, lien clair entre et dans les paragraphes, ...) • une information qui facilite la compréhension (ex. informations cohérentes / harmonisées dans l'ensemble des supports, ton respectueux, relation claire entre les éléments transmis, listes ...) |
| | <p>5.5. Qu'elles soient écrites ou orales, les communications faites à l'attention de l'utilisateur lui indiquent les formalités à accomplir en mettant en exergue les informations essentielles (ex. mise en forme, encadré pour l'identification des informations importantes, répétition des informations importantes,...)</p> |
| <p>Simplification des documents écrits</p> | <p>5.6. Le service met à disposition et informe usagers et agents de l'existence de dispositifs leur permettant de signaler les documents complexes :</p> <p>via un ou des dispositifs propres en interne et/ou en externe, et via la plateforme SP+.</p> <p><i>Note : pour les collectivités territoriales, la promotion de la plateforme SP+ n'est pas exigée.</i></p> |
| | <p>5.7. Le service recense des documents identifiés comme complexes. Il évalue leur niveau de complexité, priorise et initie des actions de simplification.</p> <p>L'évaluation / les actions de simplification des documents associent des usagers volontaires, notamment pour contrôler la qualité du document.</p> |

6 Vous avez accès à nos résultats de la qualité de service

| Dispositions à auditer | Libellé du point de contrôle |
|--|---|
| Déploiement des indicateurs communs des services publics | <p>6.1. Le service public candidat mesure la qualité de service fournie via des indicateurs de ressenti ou de satisfaction. Ces indicateurs reprennent les définitions des indicateurs communs à l'ensemble des services publics visés dans les engagements détaillés du programme <i>Services Publics +</i>.</p> |
| | <p>6.2. Le taux de décroché « agent » tel que défini dans les engagements SP+ est suivi par le service afin d'améliorer la performance du traitement des appels téléphoniques et d'atteindre l'objectif fixé par le Comité interministériel de la transformation publique, soit 85% en 2023</p> <p><i>Non conforme : le taux n'est pas mesuré</i> <i>Point sensible : le taux est inférieur à 85 %</i> <i>Point de progrès : le taux est supérieur à 85% et fait l'objet d'une mesure annuelle</i> <i>Conforme : le taux est supérieur à 85% et fait l'objet de mesures trimestrielles</i></p> |
| | <p>6.3. Des indicateurs relatifs au respect du délai de traitement annoncé aux usagers sont définis et suivis par le service public candidat : (pour au moins une démarche parmi celles les plus sollicitées des usagers)</p> <p><i>Non conforme : le service ne dispose pas d'indicateur de suivi des délais de traitement des démarches</i> <i>Point sensible : le service mesure des délais de traitement mais ne mesure pas le taux de respect des délais annoncés</i> <i>Point de progrès : le service mesure une fois par an le taux de respect du délai de traitement annoncé à ses usagers pour la démarche la plus sollicitée</i> <i>Conforme : le service mesure le taux de respect du délai de traitement annoncé à ses usagers chaque trimestre pour la démarche la plus sollicitée</i></p> |

| | |
|--|---|
| | |
| Communication des résultats de qualité de service | <p>6.4. Le service public communique / affiche ses résultats obtenus sur les indicateurs de production et sur les indicateurs de satisfaction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans ses lieux d'accueil • sur son site internet du service ou celui de l'administration centrale de rattachement et sur la plateforme SP+ • au moins une fois par an • à la maille la plus proche de l'utilisateur <p><i>Note : pour les collectivités territoriales, la publication sur la plateforme Services Publics + n'est pas exigée</i></p> |
| Analyse des résultats de qualité de service | <p>6.5. Les indicateurs de qualité de service (ressenti et production) sont analysés périodiquement.</p> <p>Cette analyse donne lieu à la mise en œuvre d'actions de simplification et/ou d'amélioration lorsque nécessaire.</p> |



7 Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu

| Dispositions à auditer | Libellé du point de contrôle |
|---|--|
| Prise en compte de l'avis des usagers (directe ou indirecte) | <p>7.1. Le service public publie sur son site internet, (ou celui de l'administration centrale à laquelle il est rattaché) la bannière « Je donne mon avis avec <i>Services Publics +</i> » qui permet aux usagers de partager leur expérience avec le service public et de recevoir une réponse de l'administration.</p> <p>Il mène des actions de promotion du dispositif : ex. communication dédiée sur les documents / courriers / courriels, dans l'espace personnel des usagers, campagnes ...</p> <p><i>Note : Non applicable aux collectivités territoriales et établissements d'enseignement</i></p> |
| | <p>7.2. Le service public recueille l'avis des usagers par des dispositifs divers sur l'ensemble des canaux de contact, tels que : boîte / arbre à idées, formulaire de recueil sur le site internet, réseaux sociaux, enquêtes... (en complément du dispositif "Je donne mon avis avec <i>Services Publics +</i>")</p> |
| | <p>7.3. Le service sollicite les usagers dans le cadre d'actions de co-construction</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des comités d'écoute ou focus group • des panels locaux ou nationaux d'usagers représentatifs consultés régulièrement (au moins une fois / an) • des tests de nouveaux services avant mise en place (notamment pour la réalisation de test des démarches en ligne) |
| | <p>7.4. Le service public communique auprès de ses usagers sur l'impact de leurs retours (« vous nous l'avez demandé, on l'a fait ») via les canaux de communication existants : affiche ou tableau numérique à l'accueil physique, newsletter, réseaux sociaux, espace dédié sur le site internet...)</p> |

| | |
|---|--|
| Déploiement du programme | <p>7.5. Le service public dispose d'une politique de sensibilisation et de formation relative aux enjeux du programme <i>Services Publics +</i>, impulsée par la direction, et relayée par les managers, via par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'existence de documents internes déclinant les engagements SP+ (démontrant de l'appropriation du programme en local par les agents) • des formations ou outils de sensibilisation (MOOC, e-learning, serious game,...) • le développement d'événements dédiés à la qualité de service pour favoriser l'appropriation des enjeux |
| | <p>7.6. Les engagements sont affichés dans les lieux d'accueil des usagers et sur le site internet du service.</p> |
| | <p>7.7. Le service public a désigné un référent local <i>Services Publics +</i> chargé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • diffuser l'information et les outils liés au programme • coordonner et animer le déploiement du programme et des bonnes pratiques • faire vivre la démarche d'amélioration continue sur la base des résultats de qualité de service, des retours des usagers et des évaluations du respect des engagements |
| Démarche d'amélioration continue | <p>7.8. Chaque année, le service public réalise un autodiagnostic local et procède à son analyse pour identifier des axes d'améliorations et des réussites à valoriser au titre de l'amélioration du service rendu.</p> |
| | <p>7.9. Les agents en interaction avec les usagers participent à l'analyse des avis et retours de l'utilisateur et des résultats de la qualité de service (résultats aux enquêtes de satisfaction, aux indicateurs, analyse des avis usagers / expériences, ...) pour identifier les priorités d'actions d'amélioration.</p> |
| | <p>7.10. Le service public a mis en place des dispositifs facilitant l'expression des agents pour émettre des propositions d'amélioration, des idées ou faire part de dysfonctionnements tels que par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des fiches de progrès remontées à la personne référente, des arbres ou boîtes à idées dédiées aux agents, une plateforme d'innovation, • des écoutes pédagogiques avec leur manager, • des enquêtes internes,... |

| | |
|---|--|
| Démarche d'amélioration continue | <p>7.11. Le service public réalise chaque année un bilan de la démarche d'amélioration continue pouvant générer la mise à jour du plan d'action (création dans le cas de la 1ère année) et basé sur l'ensemble des éléments collectés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les résultats du diagnostic local • Les résultats de la qualité de service rendu et de satisfaction des usagers mesurés par les indicateurs de satisfaction et de performance (cf. indicateurs communs) • La synthèse des remontées des agents et des usagers (enquêtes, JDMA SP+, boîte à idées, baromètre, e-réputation, ...) • L'état d'avancement et/ou les résultats des actions enregistrées dans le plan d'action |
| | <p>7.12. Toutes les actions d'amélioration de la qualité de service identifiées, quelle qu'en soit la source ou la thématique, sont pilotées par le service dans un plan d'action (plan d'action dédié Services Publics + ou identifiées dans un plan d'action « qualité » plus global) révisé à périodicité définie et identifiant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le responsable de l'action, • Une date cible de réalisation, • Une mesure de l'avancement. |
| | <p>7.13. Le service public organise au moins une fois par an une conférence des parties prenantes réunissant usagers, agents, élus et les partenaires locaux pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • partager le bilan annuel de la démarche d'amélioration de la qualité de service, présentant les résultats et les actions d'amélioration réalisées, • définir les priorités et co-construire les plans d'actions d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers. |
| | <p>7.14. Le service public valorise les actions issues de propositions d'amélioration individuelles ou collectives émises par les agents par le biais de communication / événements en interne et/ou en externe (affichage, newsletter, trophées, concours d'idées,...)</p> |

8 Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

| Dispositions à auditer | Libellé du point de contrôle |
|---|---|
| Actions en réponse aux enjeux de la transition énergétique et écologique | <p>8.1. Le service public a défini une stratégie de décarbonation (objectif neutralité carbone 2050)</p> <p><i>Note : Les collectivités territoriales, leurs groupements ainsi que les hôpitaux peuvent se joindre au dispositif sur la base du volontariat.</i></p> |
| | <p>8.2. Le service public met en place des actions visant à répondre concrètement aux enjeux de la transition énergétique et écologique, telles que, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi de la consommation des énergies de la structure • Programmation de travaux visant à réduire la facture énergétique (rénovation, optimisation / adaptation des espaces de travail et d'accueil) • Promotion auprès des agents des éco-gestes à adopter (ex : sensibilisation, affiches, livrets, articles internes, ...) |
| | <p>8.3. Le service public a mis en place des actions et diffusé des consignes visant à inciter ses agents à réduire leur consommation d'énergie dans le cadre de leurs déplacements professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en faveur des mobilités durables (ex : places de stationnement pour vélos, bornes de recharge électrique sur site (véhicules motorisés électriques et vélo électriques), outils facilitant le co-voiturage ou sensibilisation / incitation à covoiturer, incitation au recours aux transports en commun ...) • en faveur de la réduction des déplacements (ex. : incitation du recours à la visioconférence, possibilités de télétravail, mise à disposition de tiers lieux ...) |
| | <p>8.4. Le service public a mis en place des dispositifs pour favoriser la réutilisation des biens y compris numériques qui ne servent plus, tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Echanges entre services et/ou administrations (ré-emploi des mobiliers ou matériels professionnels) • Reconditionnement du mobilier / matériel • Proposition de dons aux associations et acteurs de l'économie sociale et solidaire sur la plateforme dédiée www.dons.encheres-domaine.gouv.fr • Mise à disposition de bacs de tri des déchets en vue de recyclage |

| | |
|--|--|
| <p>Actions en réponse aux enjeux de la transition énergétique et écologique</p> | <p>8.5. Le service public a mis en place une politique Achats écologiquement responsables incarnée par des actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour préserver les ressources (ex. : arrêt de l'utilisation de plastique à usage unique ; intégration dans les marchés publics d'une clause sur le risque de déforestation concernant les produits mentionnés dans la stratégie de lutte contre la déforestation importée ; achat de matériel ou de consommables numériques reconditionnés,...) • Pour une alimentation plus responsable (ex. : suivi et affichage de la part de produits alimentaires de qualité et durables dans les repas servis dans les restaurants collectifs ; intégration dans les marchés publics d'une clause visant, dans les services de restauration collective et dans les prestations de frais de bouche, l'approvisionnement en produits alimentaires de qualité et durables représentant au moins 50% dont au moins 20% de produits issus de l'agriculture biologique,...) • Pour la gestion des espaces extérieurs (ex. : collaboration avec des associations engagées dans la préservation de l'environnement et de la biodiversité; suppression de l'usage de produits phytopharmaceutiques,...) |
| <p>Sensibilisation aux enjeux de la transition écologique et énergétique</p> | <p>8.6. Le service public sensibilise les agents aux enjeux de la transition écologique et énergétique.</p> |
| <p>Incitation à la participation des usagers</p> | <p>8.7. Le service public invite les citoyens, usagers, entreprises et associations à agir collectivement pour la transition écologique, en communiquant notamment sur les enjeux environnementaux et les gestes concrets pouvant être réalisés.</p> |
| | <p>8.8. Le service public met à disposition des usagers des points de collecte de piles, ampoules ou appareils électriques usagés pour recyclage ou précise l'emplacement des points de collecte alentour.</p> |
| | <p>8.9. Le service public met à disposition des usagers des dispositifs de promotion de la mobilité durable (parkings vélos, trottinettes, informations disponibles pour l'accès des usagers en transports en commun...)</p> |

9 Critères du label « OR » dédiés au management de l'amélioration continue

| Dispositions à auditer | Libellé du point de contrôle |
|---|---|
| Animation de la démarche avec les agents | OR.1. Le service consacre des temps d'échange dédiés et réguliers aux enjeux de la qualité de service auxquels participent les agents en interaction avec les usagers. (ex. point systématique en réunions de service, ateliers, journées de la qualité de service,...) |
| Management visuel | OR.2. Les agents en interaction avec les usagers participent à des « réunions debout » et utilisent le management visuel pour : <ul style="list-style-type: none"> • partager les objectifs à atteindre, • prendre part à l'analyse des résultats de qualité de service, • identifier les succès et / ou les difficultés rencontrées pour atteindre les objectifs, • organiser la mise en œuvre et le suivi des plans d'actions consacrés à l'amélioration de la qualité de service. |
| | OR.3. Le management visuel est utilisé pour organiser la réponse aux demandes / démarches des usagers (ex. outil KANBAN répertoriant les activités à accomplir, l'organisation prévue pour leur réalisation, le suivi de l'état d'avancement) |
| Valorisation des agents | OR.4. Les avis positifs et meilleurs commentaires des usagers (verbatim) font l'objet d'une communication à périodicité régulière à destination des agents. |
| Gouvernance et pilotage | OR.5. Les résultats de qualité de service ainsi que les verbatim des usagers font l'objet d'une présentation régulière à l'instance de direction. |
| | OR.6. L'efficacité des actions d'amélioration de la qualité de service est mesurée grâce à des indicateurs ad hoc. |
| Intelligence collective | OR.7. Les irritants identifiés par les agents et leurs propositions d'amélioration de la qualité de service font l'objet d'une priorisation et d'un traitement organisé et connus de tous : principes de traitement / de priorisation, critères établis, réponse systématique |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | OR.8. Des agents sont formés à l'utilisation des outils de résolution de problèmes. |
| | OR.9. Des méthodes de travail collaboratives sont en place au sein de l'organisation : atelier pluridisciplinaire ou inter-équipes, atelier design thinking, co-construction, world café... |
| Amélioration des processus | OR.10. Les agents en interaction avec les usagers sont associés aux travaux de définition / d'amélioration des processus métiers liés aux enjeux de l'expérience usagers. (identification des irritants, définition des ajustements utiles à l'amélioration de la qualité de service) |
| Expériences croisées | OR.11. Le service organise des sessions "croisées" entre services pour faire identifier par des agents d'un service les irritants potentiels pour les usagers d'un autre service (ex. les agents d'un service A testent une démarche gérée par un service B) |
| | OR.12. Les fonctions support et / ou l'encadrement rencontrent les agents en interaction avec les usagers pour repérer les irritants et participer à leur résolution : sélection des actions d'amélioration et mise en œuvre. |

Pour en savoir plus, rendez-vous sur
www.plus.transformation.gouv.fr

Ce document a été réalisé par les équipes de la
direction interministérielle de la transformation publique

www.modernisation.gouv.fr

FEVRIER 2024