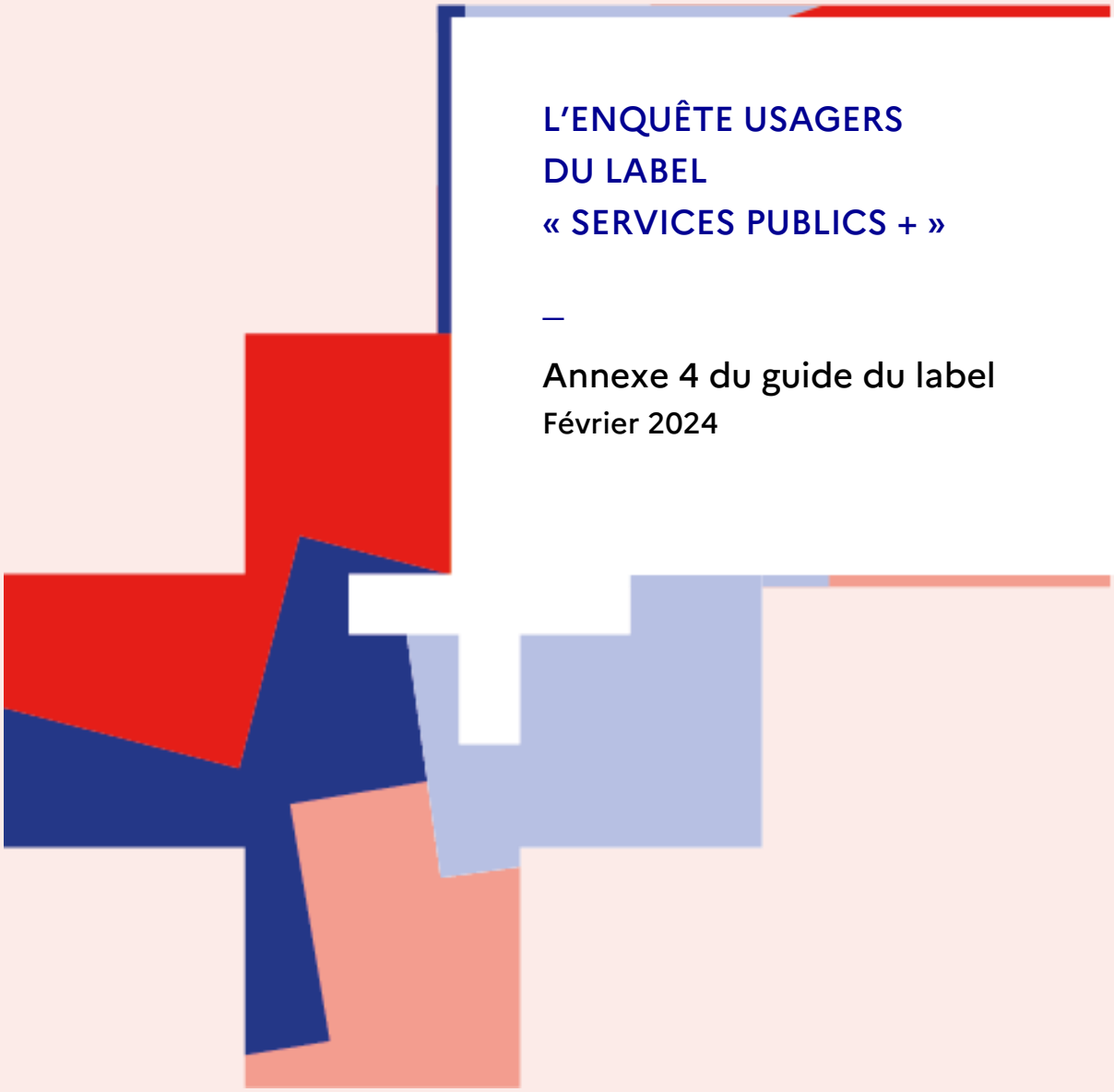
RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

# L'ENQUÊTE USAGERS DU LABEL « SERVICES PUBLICS + »

—

## Annexe 4 du guide du label

Février 2024



Direction interministérielle de la transformation publique

# Introduction

La **labellisation d'un service public local** s'appuie sur trois composantes :

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

Les candidats au label ont accès aux formulaires d'enquêtes usagers et agents *(cf. annexes 4 et 5)* par sollicitation directe de la DITP, via l'adresse mail :
label-services-publics-plus.ditp@modernisation.gouv.fr

**L'enquête usagers** est réalisée auprès des usagers du service public local se présentant à l'audit. Elle prend en compte, le cas échéant, ses différents points de contact (ou sites) de proximité et les différents canaux de contacts. (accueil physique, téléphone, courriers et courriels, démarches en ligne)

La durée d'ouverture de l'enquête est déterminée par le candidat (éventuellement en lien avec le service public central lorsque le candidat s'inscrit dans une labellisation d'un service public central) au regard de la volumétrie des contacts quotidiens.

Elle est adressée en amont de l'audit **à un échantillon représentatif des usagers**[1] **ayant eu une interaction avec le candidat dans les 12 derniers mois.**

[1] Il appartiendra au candidat de démontrer par tout moyen que l'échantillon est représentatif des usagers de ses services. Les informations idoines (*i.e. méthodologie retenue pour interroger un échantillon représentatif de ses usagers*) seront portées à la connaissance de l'organisme de certification habilité lors du dépôt de la demande de labellisation dans l'outil démarches-simplifiées.fr. Ce point fera l'objet d'une vérification par l'auditeur en amont de la visite sur site.

L'enquête est réalisée via l'outil Sphinx mis à disposition par la DITP. Le lien vers le questionnaire est adressé par mail aux usagers. En complément, il peut être communiqué aux usagers via d'autres moyens : QR code diffusé par le candidat sur ses sites de proximité ou sur son site internet, mise à disposition sous format papier dans les locaux (charge aux équipes de saisir les réponses papier des usagers dans l'outil en ligne)

**Note**

Les services publics locaux engagés dans la labellisation qui réaliseront l'enquête usagers du label une fois par an (intégrant les 5 indicateurs communs de ressenti) pourront en utiliser les résultats à des fins de publication sur la plateforme *Services Publics +*, en réponse à l'exigence de déploiement des indicateurs communs posée par le programme *Services Publics +*.
Ils n'auront donc pas à réaliser une enquête supplémentaire visant à collecter les indicateurs communs de ressenti.

## Historique des modifications

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

# Questionnaire du label « Services Publics + »

# Enquête usagers

## SERVICES PUBLICS +
## Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu

Vous avez récemment été en contact avec **nos services.**

En répondant à ce questionnaire, **vous nous aidez à améliorer la qualité de notre service et simplifier vos démarches.**

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

**Cette enquête est anonyme.**
**Nous vous remercions de ne mentionner aucune donnée personnelle vous concernant.**

# VOUS ÊTES :

❒ Un particulier
❒ Un professionnel / une entreprise
❒ Un représentant d'association
❒ Un travailleur indépendant

## VOS DERNIERS CONTACTS AVEC [Nom du service public]

**Quel était le motif de vos derniers contacts avec [Nom du service public] ?**

❒ Vous informer / obtenir un renseignement
❒ Récupérer un document administratif / une attestation
❒ Fixer un rendez-vous
❒ Réaliser une démarche administrative / demander une aide, une prestation
❒ Faire une réclamation

**Par quel moyen principal êtes-vous entré en contact avec nos services ?**

❒ Sur place
❒ Par téléphone
❒ Par visio-conférence
❒ Par courrier postal
❒ Par courriel / messagerie électronique
❒ Par internet : site internet, formulaire en ligne, chat
❒ Par une application mobile du service public

## VOTRE RESSENTI APRES INTERACTION AVEC NOS SERVICES

Indicateur commun de ressenti

**Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par [Nom du service public] lors de vos derniers contacts ?**

❒ Tout à fait satisfait (1 point) ❒ Plutôt satisfait (0,75 point) ❒ Plutôt pas satisfait (0,25 point)
❒ Pas du tout satisfait (0 point)

Indicateur commun de ressenti

**Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par [Nom du service public] ?** (*engagement 1*).

❒ 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

**Si vous avez commis une erreur, [Nom du service public] vous a-t-il expliqué comment la corriger ?** (*engagement 1*)

❒ 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

Indicateur commun de ressenti

**Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec [Nom du service public] ?** *(engagement 2)*

Nous vous remercions de répondre même si vous avez été en contact avec nos services sur une application, une boîte vocale, un service de messagerie automatique, par courrier, mail, etc

❒ Très facile (1 point) ❒ Plutôt facile (0,75 point) ❒ Plutôt difficile (0,25 point)
❒ Très difficile (0 point) ❒ Ne se prononce pas

**Avez-vous trouvé facilement les informations pour contacter [Nom du service public] ?** (*engagement 2*)

❒ 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

**Lors de vos échanges, [Nom du service public] a-t-il été attentif à votre situation personnelle ?** *(engagement 3)*

Nous vous remercions de répondre même si vous avez été en contact avec nos services sur une application, une boîte vocale, un service de messagerie automatique, par courrier, mail, etc

❒ 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

Indicateur commun de ressenti

**Estimez-vous qu'il a été simple de réaliser votre démarche / faire votre demande auprès de [Nom du service public] ?** *(engagement 3)*

❒ Très simple (1 point) ❒ Plutôt simple (0,75 point) ❒ Plutôt compliqué (0,25 point)
❒ Très compliqué (0 point) ❒ Ne se prononce pas

## DELAIS

Indicateur commun de ressenti

**Avez-vous été satisfait du délai de traitement / de prise en charge de votre demande ou dossier par [Nom du service public] ?** *(engagement 4)*

❒ Tout à fait satisfait (1 point) ❒ Plutôt satisfait (0,75 point) ❒ Plutôt pas satisfait (0,25 point)
❒ Pas du tout satisfait (0 point) ❒ Ne se prononce pas

**Le délai annoncé par [Nom du service public] pour traiter votre demande / démarche a-t-il été respecté ?** *(engagement 4)*

❒ 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

## QUALITE DE L'INFORMATION FOURNIE

**Les informations données à l'écrit et/ou à l'oral par [Nom du service public] étaient-elles … ?** *(engagement 5)*

❒ Très faciles à comprendre (1 point)
❒ Plutôt faciles à comprendre (0,75 point)
❒ Plutôt difficiles à comprendre (0,25 point)
❒ Très difficiles à comprendre (0 point)
❒ Ne se prononce pas

**Le site / l'application proposé par [Nom du service public] était-il … ?** *(engagement 5)*

❒ Très difficile à utiliser (0 point)
❒ Plutôt difficile à utiliser (0,25 point)
❒ Plutôt facile à utiliser (0,75 point)
❒ Très facile à utiliser (1 point)
❒ Ne se prononce pas

## ACTIONS PRISES PAR [Nom du service public] POUR AMELIORER LA QUALITE DE SERVICE

**[Nom du service public] vous informe-t-il de ses résultats de qualité de service ?** *(engagement 6)*

❒ 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

**Avez-vous le sentiment que [Nom du service public] prend des initiatives pour améliorer sa qualité de service ?** *(engagement 7)*

❒ 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

**Pour améliorer sa qualité de service, [Nom du service public] vous a-t-il demandé votre avis ?** *(engagement 7)*

❒ 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

**Selon vous, [Nom du service public] prend-il des initiatives respectueuses de l'environnement ?** *(engagement 8)*

❒ 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

## QUESTION DE CLOTURE

**Quelles sont vos propositions pour améliorer la qualité de service de [Nom du service public] ?**

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

**Ce questionnaire est désormais terminé.**

Nous vous remercions de votre participation. Votre avis nous sera utile pour améliorer la qualité de notre accueil et de nos services.

RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

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