

L'ENQUÊTE AGENTS DU LABEL « SERVICES PUBLICS + »

—
Annexe 5 du guide du label
Février 2024

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 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 +*.

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

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 DITP¹. Le lien vers le questionnaire est adressé par mail aux agents.



Historique des modifications

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

¹ 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

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 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.

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