

GRILLE DU LABEL « SERVICES PUBLICS + » Services publics centraux

—
Annexe 7 du guide du label
Février 2024

Sommaire

INTRODUCTION

1	Prérequis	03
2	Stratégie	04
3	Mise en œuvre et animation de la démarche d'amélioration continue	05
4	Amélioration de la qualité de service	07

Introduction

Les points de contrôle de la grille d'audit des services publics centraux

L'**audit du service public central** a pour objectif d'évaluer les modalités de pilotage et d'animation de la mise en œuvre du programme *Services Publics +* et de la démarche de labellisation dans l'ensemble du réseau.

Il est réalisé par l'organisme de certification retenu par le service public central parmi les organismes de certification habilités, et préférentiellement après que les services publics locaux rattachés au candidat auront été audités. (et les résultats d'audit disponibles pour chacun d'entre eux).

Lors de l'audit, l'auditeur dispose de la **grille d'audit « service public central »** du label détaillant les dispositions à auditer et les modalités d'audit. Il apprécie la conformité des pratiques du candidat au regard des attendus listés ci-dessous. (conformité ou non-conformité)



Historique des modifications

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

1 Prérequis cumulatifs & conditionnant la poursuite de l'audit

Libellé du point de contrôle
1.1 √n services éligibles au label et rattachés au service public central au moins ont été audités lors de la campagne d'audits de l'année.
1.2. 75% des services audités ont été labellisés dans l'année.
1.3. L'ensemble des services éligibles au label et rattachés au service public central ont réalisé leur autodiagnostic (audités ou non)
1.4. En année N+1 et N+2 : Les enquêtes usagers et agents ont été réalisées par : <ul style="list-style-type: none">- l'ensemble des services rattachés au service public central déjà labellisés- les √n services candidats pour l'année en cours

2 Stratégie

Libellé du point de contrôle

2.1.

Définition des orientations stratégiques "Qualité & accessibilité" pour garantir le respect des engagements Services Publics+, notamment en termes de :

- Pilotage et animation de la démarche d'amélioration de la qualité de service au sein des services publics rattachés au service public central,
- Développement de la responsabilisation et de l'autonomie des agents et managers pour répondre aux besoins / attentes des usagers,
- Développement des compétences des agents et managers (accueil et écoute des usagers, simplicité des écrits,..)

2.2.

Participation à l'instance de direction du représentant de l'expérience usagers.

2.3.

Désignation d'un correspondant Services Publics + du réseau, au niveau national chargé de :

- Piloter la démarche d'amélioration continue au sein des services rattachés au service public central,
- Diffuser l'information et les outils liés au programme *Services Publics +* auprès de l'ensemble des services rattachés au service public central,
- Faire vivre la démarche d'amélioration continue dans l'ensemble services rattachés au service public central, et notamment, veiller au partage des bonnes pratiques.

3 Mise en œuvre et animation de la démarche d'amélioration continue

Libellé du point de contrôle

3.1.

Mise en œuvre de modalités communes ou procédures nationales (définies à l'échelle du service public central) pour faciliter et garantir le respect des engagements telles que par exemple :

- procédures de gestion des réponses aux demandes, bases de réponses aux usagers,
- procédures de traitement des demandes / démarches des usagers,
- modalités de transmission des demandes des usagers à l'administration compétente, en cas de réorientation notamment,
- outils nationaux de gestion des contacts avec les usagers, (CRM, logiciel de gestion de la relation Usagers)
- outils de mesure / suivi des respects des délais de traitement,
- solutions téléphoniques, solutions de traduction,
- ressources visant à l'organisation des conférences de parties prenantes, à la conduite et au suivi des plans d'actions, ...
- projets en faveur de la préservation de l'environnement, ...

3.2.

Indicateurs communs à l'ensemble des services publics tels que définis dans les engagements détaillés (engagement 6) :

- Mis en place au niveau national et dans l'ensemble des services rattachés au service public central
- Suivi et pilotage des résultats par le national

3.3.

Mise en œuvre et pilotage au niveau national de dispositions d'information et de sensibilisation des agents sur le programme *Services Publics +* et le respect des engagements.

3.4.

Diffusion de ressources associées au programme *Services Publics+* pour appropriation du programme localement (telles que la diffusion de la déclinaison des engagements dans le contexte du service public central, des formations,...)

3.5.

Planification des autodiagnostic chaque année sur l'ensemble des services rattachés au service public central et pilotage de leur réalisation.

3.6.

Mise en place de mesures nécessaires pour communiquer aux usagers les enjeux portés par le programme *Services Publics +* et les actions mises en œuvre par le service public central audité (y compris actions d'appropriation / de déclinaison du kit de communication *Services Publics +* aux niveaux national et local)

3.7.

Mise en place de mesures nécessaires pour permettre :

- aux usagers d'exprimer leur avis sur leur expérience en tant qu'utilisateur (lien vers le site plus.transformation.gouv.fr, rubrique « Je donne mon avis avec Services Publics+ », décliné sur le site national et sur les sites des services publics locaux s'il en existe)
- aux agents désignés à cet effet de répondre aux expériences des usagers dans les délais fixés (décision CITP 9 mai 2023 : 5 jours ouvrés)

3.8.

Mise en place de mesures nécessaires pour alimenter au moins une fois par an la plateforme *Services Publics +* sur les erreurs les plus fréquemment commises par les usagers et les conseils pour les éviter.

3.9.

Mise en place de mesures nécessaires pour publier les résultats obtenus sur les indicateurs de ressenti et de production de l'ensemble des services locaux rattachés au service public central sur le site plus.transformation.gouv.fr

3.10.

Organisation du partage des bonnes pratiques identifiées au sein des services publics locaux rattachés au service public central candidat.

4 Amélioration de la qualité de service

Libellé du point de contrôle
4.1. Analyse globale des résultats aux autodiagnostic locaux chaque année sur l'ensemble des services rattachés au service public central.
4.2. Analyse globale des résultats aux enquêtes usagers et agents réalisées chaque année par les services locaux labellisés et présentés à l'audit.
4.3. Suivi et analyse des résultats aux indicateurs communs de production (trimestriel) et de ressenti (annuel) mesurés au niveau local selon la périodicité définie.
4.4. Partage des résultats des indicateurs communs mesurant la qualité de service au sein de l'instance de direction.
4.5. Analyse des données consolidées des autodiagnostic locaux, des résultats sur les indicateurs de performance et de satisfaction, des informations recueillies auprès des usagers (« via notamment le dispositif « Je donne mon avis avec SP+ », réclamations, ...), des enquêtes usagers et agents et des résultats des audits des services locaux (sur ce dernier item, en années N+1 et N+2)
4.6. Définition et suivi d'actions nécessaires à l'amélioration de la qualité de service au niveau national (suite à l'analyse des données consolidées citées supra)
4.7. Réalisation d'un bilan / d'une synthèse annuelle sur la qualité de service et la mise en œuvre des actions d'amélioration dans le cadre du programme <i>Services Publics +</i> .

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