

Bonjour,

Les entités locales des services publics en interaction avec les usagers réalisent une fois par an au moins un autodiagnostic de la qualité du service qui leur est rendu. C'est une composante importante de l'amélioration continue, portée par le programme *Services Publics +*. (cliquer [ici](#) pour accéder au livret *Services publics +*)

L'auto-diagnostic est mené en équipe, au niveau de chaque point de contact avec les usagers, afin de :

- Mesurer les écarts entre les pratiques et les engagements du programme Services Publics +, (pour accéder aux engagements, cliquer [ici](#))
- Construire / enrichir les plans d'actions d'amélioration opérationnels, permettant de réduire les écarts constatés,
- Répondre aux besoins et spécificités des usagers du territoire,
- Impliquer et responsabiliser l'ensemble des agents de la structure, en premier lieux les agents en contact avec des usagers. (en présentiel ou en distanciel)

La démarche permet l'identification de points forts et d'axes d'amélioration de la qualité de service, et la mise en œuvre de plans d'actions ciblés et adaptés aux besoins et attentes des usagers sur le territoire.

Points d'attention :

- pour le "type de structure" : sélectionnez "service/site/agence", si votre structure est la plus proche des usagers, au sein de votre réseau national
- il est possible que certaines questions ne relèvent pas directement de votre structure locale mais de l'organisation générale de votre réseau. Elles ont vocation à identifier d'éventuels points d'amélioration, à remonter à votre direction, dans l'intérêt des usagers
- certains champs sont automatiquement remplis sur la base des référentiels intégrés à la plateforme *Services Publics +*. S'ils ne reflètent pas la réalité, merci de prendre contact avec vos référents SP+ nationaux.

Pour répondre au questionnaire, veuillez accéder à la page suivante.

QUESTIONS D'IDENTIFICATION

A quel ministère votre service est-il rattaché ?

Si votre ministère n'est pas présent dans la liste proposée, veuillez cliquer sur la modalité "Autre" et préciser son intitulé exact.

▼

Si 'Autre' précisez :

Dans quel service public travaillez-vous ?

Merci de consulter en priorité le menu déroulant afin de sélectionner votre service public. Si votre service n'est pas présent dans la liste proposée, veuillez cliquer sur la modalité "Autre" et préciser son intitulé exact.

▼

Si 'Autre' précisez :

Le code Services Publics + de votre structure est le :

Le code Services Publics + s'affiche automatiquement si vous accédez au diagnostic en vous connectant depuis la plateforme Services Publics + depuis votre espace authentifié. La mention de ce code structure est indispensable pour pouvoir accéder à l'historique de vos résultats.

Quel est le nom de votre structure / service / site ?

Exemple : Ambassade de France en Norvège, CAF du Gard, Pôle emploi d'Asnières, CSNJ de Lille

Quel est le code postal de votre structure / service /site ?

Indiquer votre code postal, et non le code cedex.

Indiquez pour votre structure / service / site le nombre total d'agents en interaction avec les usagers, quel que soit le canal de contact :

▲▼

Combien d'agents de votre structure / service / site participent à la réalisation de cet auto-diagnostic ?

▲▼



QUESTIONS PRELIMINAIRES

Afin d'adapter le questionnaire au contexte de votre service public, nous vous remercions de répondre aux questions suivantes.

Dans quel type de structure travaillez-vous ?

Service, site ou agence : votre structure est située à la maille la plus proche des usagers au sein de votre service public

- ☐ Service / site / agence
- ☐ Plateforme téléphonique
- ☐ Plateforme exclusivement numérique
- ☐ Plateforme de traitement de dossiers - démarches / centre de gestion
- ☐ Direction centrale en contact avec des usagers
- ☐ Direction régionale / interrégionale en contact avec des usagers
- ☐ Direction départementale / interdépartementale en contact avec des usagers
- ☐ Autre

Si 'Autre' précisez :

Dans votre structure, quels sont les canaux de contact proposés aux usagers ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Lieu(x) d'accueil du public
- ☐ Téléphone
- ☐ Courrier
- ☐ Courriel
- ☐ Espace personnel en ligne / Formulaire(s) en ligne
- ☐ Visio / vidéoconférence
- ☐ Réseaux sociaux de proximité (compte Facebook, Twitter, Instagram... pour le service / site / agence local(e))

Votre structure propose-t-elle un serveur téléphonique (SVI) aux usagers?

Serveur Vocal Interactif (SVI) : système téléphonique capable de réagir aux actions de l'utilisateur (appui sur des touches du téléphone, reconnaissance vocale ou reconnaissance de son numéro téléphonique d'appel), et de diffuser des messages préenregistrés . Il permet le traitement d'appels entrants en simultané.

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Nous n'en avons pas connaissance



Les usagers peuvent-ils faire leurs demandes ou réaliser des démarches administratives en ligne auprès de votre service ?

- ☐ Oui, pour toutes les demandes / démarches réalisables auprès de nos services
- ☐ Oui, pour une part des demandes / démarches réalisables auprès de nos services
- ☐ Non, aucune demande / démarche proposée par notre service public ne peut être réalisée en ligne

Les réponses apportées aux usagers par votre service public sont-elles susceptibles de faire l'objet d'un recours ?

- ☐ Oui
- ☐ Non



ENGAGEMENT 1 : Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur

Pour rappel, vous pourrez accéder aux engagements détaillés du programme *Services Publics +* [en cliquant ici](#)

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.

- ☐ Systématiquement
- ☐ La plupart du temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais

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. (ex. : priorité donnée à l'utilisateur présent par rapport aux tâches administratives / au téléphone ; ponctualité aux rendez-vous ; écoute active, assertivité)

- ☐ Systématiquement
- ☐ La plupart du temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais

L'agent en interaction avec les usagers dans les lieux d'accueil du public, au téléphone ou en vidéo / visioconférence est identifié par son prénom et/ou nom et son service :

- en face-à-face (présentation orale, badge ou chevalet...)
- au téléphone / en visioconférence (présentation orale)

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. »

- ☐ Systématiquement
- ☐ La plupart du temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais
- ☐ Non applicable



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 :

- prénom et/ou nom de l'agent chargé du dossier et de son service,
- numéro de téléphone, éventuellement un lien vers une messagerie instantanée

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. »

- ☐ Systématiquement
- ☐ La plupart du temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais
- ☐ Non applicable

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.

- ☐ Tous les agents sont formés à cet enjeu (formation continue et initiale)
- ☐ Tous les nouveaux arrivants sont formés systématiquement (formation initiale)
- ☐ Des sessions ont eu lieu par le passé mais n'ont pas été reconduites
- ☐ Non, le plan de formation n'intègre pas / n'a jamais intégré cet enjeu

Le service public a mis en place des mesures de protection et de sécurité pour les agents exerçant leurs fonctions en contact avec les usagers.

(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,...)

- ☐ Oui, pour tous les services / tous les agents en interaction avec les usagers (taux canaux)
- ☐ Oui, pour la plupart des services / agents en interaction avec les usagers
- ☐ Oui, mais pour certains services / agents en interaction avec les usagers seulement
- ☐ Non, de telles mesures ne sont pas en place



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,...)

- ☐ Oui
- ☐ Non

Le service public accorde une attention particulière aux conditions d'accueil des usagers sur ses sites :

	Oui	Non
Les locaux sont éclairés, propres et rangés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Du mobilier est à disposition pour s'asseoir en cas d'attente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La confidentialité des échanges est assurée (aménagement permettant l'isolement phonique du reste du public)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La charte de la laïcité est affichée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Les agents sont formés à la posture de bienveillance, à l'esprit de la loi ESSOC et au droit à l'erreur.

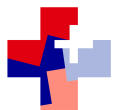
- ☐ Tous les agents sont formés à ces thématiques (formation continue et initiale)
- ☐ Tous les nouveaux arrivants sont formés systématiquement (formation initiale)
- ☐ Des sessions ont eu lieu par le passé mais n'ont pas été reconduites
- ☐ Non, le plan de formation n'intègre pas / n'a jamais intégré ces thématiques

Lorsque l'usager commet une erreur dans la réalisation d'une démarche administrative, l'agent ne le sanctionne pas après avoir vérifié que cette erreur :

- s'inscrit dans le périmètre prévu par la loi
- a été commise de bonne foi
- a été commise pour la première fois

Note : applicable aux activités de contrôle et de recouvrement

- ☐ Systématiquement
- ☐ La plupart du temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais
- ☐ Non applicable



Lorsque le droit à l'erreur s'applique, l'agent informe l'utilisateur :

- 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...)

Note : applicable aux activités de contrôle et de recouvrement

- ☐ Toute l'information est disponible dans les communications faites par le service
- ☐ L'information est disponible uniquement sur certains supports de communication mais complète
- ☐ L'information est partiellement disponible (sur certains supports et/ou incomplète)
- ☐ L'information n'est pas disponible
- ☐ Non applicable

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.

- ☐ Oui, les conseils relatifs aux erreurs les plus fréquemment commises sont diffusés sur le site internet du service ET sur la plateforme SP+
- ☐ Oui, les conseils relatifs aux erreurs les plus fréquemment commises sont diffusés sur le site internet du service OU sur la plateforme SP+
- ☐ Le service propose une foire aux questions sur son site internet, mais sans focus particulier sur le droit à l'erreur
- ☐ Non, aucun conseil n'est diffusé pour éviter les erreurs quel que soit leur degré d'occurrence

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 corriger simplement sur tout autre support / canal de communication

(ex.: informations dans les courriers, courriels, espace numérique personnel ; infobulles au sein de la démarche dématérialisée ; newsletter...)

- ☐ Oui, le droit à l'erreur fait l'objet de communications systématiques pour éviter et corriger les erreurs
- ☐ Le droit à l'erreur fait l'objet de communications dédiées ponctuellement dans l'année
- ☐ Le droit à l'erreur a fait l'objet de communications dédiées par le passé (action non reconduite)
- ☐ Non, aucune action de communication externe n'est en place pour prévenir / résoudre les erreurs commises
- ☐ Non applicable

Pistes d'amélioration

Quels points forts avez-vous identifié lors de vos échanges concernant l'engagement 1 ?

Quel(s) besoin(s) d'appui avez-vous identifié(s) lors de vos échanges concernant l'engagement 1 ?

ENGAGEMENT 2 : Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics

Pour rappel, vous pourrez accéder aux engagements détaillés du programme *Services Publics +* [en cliquant ici](#)

Le service accessible sur internet...

	Oui	Non
... permet la réalisation en ligne des démarches les plus utilisées par les usagers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... propose une alternative au numérique pour la réalisation des démarches (ex. par courrier, dans les lieux d'accueil)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... 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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Prise de rendez-vous

	Oui	Non
Le service permet la prise de rendez-vous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La prise de rendez-vous peut être réalisée auprès d'un agent (hors canal numérique)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'usager a le choix de la modalité de tenue du rendez-vous (lieu d'accueil, téléphone, ou visio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En cas d'affluence sur le canal téléphonique, le service public met à disposition les solutions suivantes :

	Oui	Non
Indication du temps d'attente (estimé) ou rang dans la file d'attente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réorientation vers les heures plus creuses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Information sur les autres canaux de contact (et notamment la possibilité d'être rappelé) ou la possibilité de prendre rendez-vous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En cas d'affluence dans les lieux d'accueil, le service public met à disposition les solutions suivantes :

	Oui	Non
Indication du temps d'attente (estimé) ou rang dans la file d'attente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réorientation vers les heures plus creuses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Information sur les autres canaux de contact (et notamment la possibilité d'être rappelé) ou la possibilité de prendre rendez-vous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

☐ Oui

☐ Non

Le service public indique dans ses courriers et / ou courriels les informations générales suivantes :

	Oui	Non
L(es) adresse(s) courriel et leur(s) finalité(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le(s) numéro(s) de téléphone et leur(s) finalité(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L(es) adresse(s) postale(s) et leur(s) finalité(s) et les informations relatives à l'accès au(x) lieu(x) d'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les coordonnées des médiateurs, le cas échéant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le service public publie sur son site internet et dans ses lieux d'accueil les informations générales suivantes :

Note : si le service ne dispose pas de lieux d'accueil du public, les réponses doivent être faites au regard des informations disponibles sur le site internet.

	Oui	Non
L(es) adresse(s) courriel et leur(s) finalité(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le(s) numéro(s) de téléphone et leur(s) finalité(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L(es) adresse(s) postale(s) et leur(s) finalité(s) et les informations relatives à l'accès au(x) lieu(x) d'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les coordonnées des médiateurs, le cas échéant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le service public informe ses usagers sur les horaires d'ouverture et périodes d'affluence de ses lieux d'accueil.

	Oui	Non
Les horaires d'ouverture sont disponibles sur le site internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les horaires d'ouverture sont disponibles sur les lieux d'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les heures d'affluence sont disponibles sur le site internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les heures d'affluence sont disponibles sur les lieux d'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le service public informe ses usagers sur les horaires d'ouverture et périodes d'affluence de son accueil téléphonique.

Note : si le service ne dispose pas de lieux d'accueil du public, cocher "oui" par défaut pour les propositions relatives aux lieux d'accueil.

	Oui	Non
Les horaires d'ouverture sont disponibles sur le site internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les horaires d'ouverture sont disponibles sur les lieux d'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les heures d'affluence sont disponibles sur le site internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les heures d'affluence sont disponibles sur les lieux d'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sur son site internet (ou celui de l'administration à laquelle il est rattaché), le service public... :

	Oui	Non
... renvoie vers l'annuaire de l'administration publique (www.service-public.fr)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... indique les sites internet de référence susceptibles d'informer l'utilisateur sur ses droits et démarches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les informations de contact (téléphone, lieu d'accueil, adresse de courriel) et celles relatives aux horaires d'ouverture des services sont mises à jour.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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...).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dans le cas où le service utilise un SVI ou un répondeur, celui-ci fournit les informations suivantes :

	Oui	Non
Coordonnées du service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horaires d'ouverture des lieux d'accueil des usagers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horaires d'ouverture du service téléphonique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informations essentielles aux démarches accessibles par d'autres canaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dans le cas où le service utilise un SVI, celui-ci suit les règles de simplicité suivantes :

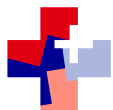
	Oui	Non
Des phrases courtes et simples	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un vocabulaire adapté à l’interlocuteur ou compris du plus grand nombre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un nombre de choix limité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sur le site internet du service public (ou celui de l’administration à laquelle il est rattaché), et par téléphone, l'usager peut accéder aux informations relatives aux droits et démarches sans authentification préalable.

- ☐ Oui, sur le site internet et par téléphone
- ☐ Uniquement par téléphone
- ☐ Uniquement sur le site internet
- ☐ L'authentification est toujours requise pour accéder aux informations

La signalétique dans les lieux d'accueil permet aux usagers de s'orienter et d'identifier les bureaux recevant du public.

- ☐ Oui, tout à fait
- ☐ Oui, plutôt
- ☐ Non, plutôt pas
- ☐ Non, pas du tout



Le service public met à disposition des ressources numériques conformes aux attendus du référentiel RGAA. Cela concerne :

- Le site internet et ses pages d'information aux usagers
- Les démarches en ligne
- Les applications

- ☐ Le service justifie d'un taux de 100%
- ☐ Le service justifie d'un taux de 75%
- ☐ Le service justifie d'un taux de 50%
- ☐ Le service ne peut justifier d'un taux supérieur à 50%
- ☐ Nous n'en avons pas connaissance

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",...

- ☐ Oui, le service donne priorité aux publics en situation de handicap et déploie des solutions adaptées pour les accueillir
- ☐ Oui, le service donne priorité aux personnes en situation de handicap ou PMR mais n'a pas déployé de solutions d'accueil adaptées
- ☐ Le service a déployé des solutions adaptées mais n'a pas organisé la priorité donnée aux personnes en situation de handicap / PMR
- ☐ Aucune de ces dispositions n'est en place

Les agents sont formés pour adopter les postures et dispositions relatives à l'accueil des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

- ☐ Tous les agents sont formés à cet enjeu (formation continue et initiale)
- ☐ Tous les nouveaux arrivants sont formés systématiquement (formation initiale)
- ☐ Des sessions ont eu lieu par le passé mais n'ont pas été reconduites
- ☐ Non, le plan de formation n'intègre pas / n'a jamais intégré cet enjeu

Solution d'accès à l'accueil téléphonique

	Oui	Non
Le service public met à disposition des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques une solution d'accès aux accueils téléphoniques.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La solution est accessible sur la totalité des horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les agents sont formés à l'utilisation de la solution.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pistes d'amélioration

Quels points forts avez-vous identifié lors de vos échanges concernant l'engagement 2 ?

Quel(s) besoin(s) d'appui avez-vous identifié(s) lors de vos échanges concernant l'engagement 2 ?

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

Pour rappel, vous pourrez accéder aux engagements détaillés du programme *Services Publics +* [en cliquant ici](#)

Le service public accompagne l'utilisateur dans son parcours et / ou sa démarche :

	Oui	Non
Des outils d'aide en ligne sont proposés (FAQ, tutoriels, chat, guides,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La liste des pièces à fournir est communiquée pour chaque démarche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les étapes à venir du parcours sont répertoriées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les informations de contact sont disponibles en cas de besoin (interlocuteurs / service compétents)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le service public informe l'utilisateur sur les voies de recours possibles s'il souhaite contester une décision administrative ...

via la médiation et / ou un recours hiérarchique, gracieux et/ou contentieux

	Oui	Non
... sur le site internet du service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... dans les lieux d'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... dans les courriers / courriels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le service public met à disposition des agents des ressources pour répondre aux usagers et traiter leurs demandes :

- formations,
- modèles / bibliothèques de réponses,
- base de connaissance,
- FAQ interne avec les questions / réponses les plus fréquentes

☐ Oui, pour l'ensemble des agents

☐ Oui, pour la plupart des agents

☐ Oui, mais pour certains agents uniquement

☐ Non

Les agents en interaction avec les usagers sont formés pour identifier les difficultés de l’usager face au numérique, à la langue française, à la culture / l’organisation administrative.

- ☐ Tous les agents sont formés pour répondre à cet enjeu (formation continue et initiale)
- ☐ Tous les nouveaux arrivants sont formés (formation initiale)
- ☐ Des sessions ont eu lieu par le passé mais n'ont pas été reconduites
- ☐ Non, le plan de formation n'intègre pas / n'a jamais intégré la prise en compte de cet enjeu

Le service propose des solutions de traduction dans plusieurs langues pour les démarches les plus sollicitées :

- sur internet
- en accueil physique
- au téléphone et / ou en visioconférence

- ☐ Oui, sur tous ces canaux
- ☐ Oui, sur 2 de ces canaux
- ☐ Oui, sur l'un de ces canaux
- ☐ Non

Orientation des usagers

	Oui	Non
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.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ils disposent également des ressources pour orienter l'usager vers le service ou l’administration compétente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ils informent les usagers lorsque leur demande et/ou leurs informations sont transmises à un autre service ou une autre administration.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pour ce faire, ils recueillent le consentement des usagers. (dans les conditions prévues par la loi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le service porte une attention particulière aux demandes urgentes ou prioritaires :

	Oui	Non
Il a défini les critères d'identification des situations urgentes ou prioritaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il a mis en place les modalités permettant le traitement de ces demandes à caractère spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il permet aux agents d'apprécier en autonomie la situation de l'utilisateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le service public limite ses demandes de pièces justificatives à l'utilisateur.
Est-il exact de dire que :

	Oui	Non
Le service public ne demande pas à l'utilisateur des informations déjà en sa possession.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il ne demande pas à l'utilisateur des informations qu'il pourrait obtenir par le biais d'échanges avec d'autres administrations.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il ne demande que les documents ou données nécessaires à la réalisation de la démarche.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Afin de faciliter la démarche et de réduire l'effort à réaliser par l'utilisateur ou ses ayants droits, ...

	Oui	Non
Le service public informe ou délivre automatiquement, lorsque cela est possible, des services à l'utilisateur ou à ses ayants droits (ex. attribution automatique d'un droit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pour ce faire, il recueille le consentement des utilisateurs (dans les conditions prévues par la loi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les agents disposent des ressources pour identifier proactivement les utilisateurs concernés et les informer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Les agents en interaction avec les usagers sont formés pour conseiller l’usager sur les éventuelles démarches complémentaires à engager compte tenu de sa situation personnelle, de ses droits et/ou de son avancement dans son parcours.

- ☐ Tous les agents sont formés pour répondre à cet enjeu (formation continue et initiale)
- ☐ Tous les nouveaux arrivants sont formés systématiquement (formation initiale)
- ☐ Des sessions ont eu lieu par le passé mais n'ont pas été reconduites
- ☐ Non, le plan de formation n'intègre pas / n'a jamais intégré ces thématiques

Le service public :

	Oui	Non
... dispose d'une stratégie de lutte contre le non-recours	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... identifie les situations de non-recours aux droits ou services dans son périmètre d'intervention	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... anticipe les situations ou dysfonctionnements pouvant générer du non-recours aux droits ou services (ex. rupture de droits lors d'un déménagement, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... met en place des actions pour remédier et/ou prévenir les situations de non-recours (ex. communications ciblées, appels sortants, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Parmi les actions mises en œuvre pour lutter contre le non-recours, le service public a mis en place des partenariats locaux ... :

	Oui	Non
... pour informer les usagers (en particulier les usagers éloignés des services publics) sur les droits / services dont ils pourraient bénéficier et relevant de son champ de compétence (ex. administration hors les murs, partenariat avec France Services ou associations locales)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... pour informer les usagers plus largement sur les services de leur territoire susceptibles de répondre à leur situation personnelle (ex. : médiation sociale / numérique, associations locales, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les agents connaissent les partenariats locaux en place pour orienter les usagers au regard de leur situation personnelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pistes d'amélioration

Quels points forts avez-vous identifié lors de vos échanges concernant l'engagement 3 ?

Quel(s) besoin(s) d'appui avez-vous identifié(s) lors de vos échanges concernant l'engagement 3 ?

ENGAGEMENT 4 : Votre demande est traitée dans les délais annoncés

Pour rappel, vous pourrez accéder aux engagements détaillés du programme *Services Publics +* [en cliquant ici](#)

Un accusé de réception est adressé à l'usager pour toute demande écrite faite au service, quel que soit le canal sauf exceptions prévues par la loi.
Il précise si la demande est susceptible de donner lieu à une décision implicite, ainsi que les voies et délais de recours.

- ☐ Oui, systématiquement
- ☐ L'accusé de réception est systématiquement envoyé mais ne précise pas les conditions d'une décision implicite, ni les voies et délais de recours
- ☐ L'accusé de réception n'est pas systématique
- ☐ Aucun accusé de réception n'est adressé aux demandes écrites des usagers

Le service suit les délais de réponse aux demandes écrites des usagers. La réponse est adressée (sur le fond ou par un accusé de réception) :

- dans un délai de deux semaines pour les courriers
- dans un délai d'une semaine pour les courriels

	Oui	Non
Le service suit les délais de réponses aux courriers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le service suit les délais de réponses aux courriels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les réponses interviennent sous 2 semaines pour les courriers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les réponses interviennent sous 1 semaine pour les courriels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pour les démarches qu'il a déjà engagées, l'usager est informé des éléments suivants :

	Oui	Non
Les étapes de traitement de son dossier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'avancement du traitement de la demande ou de la réclamation, via son espace personnel ou par d'autres moyens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le cas échéant, les éléments complémentaires qui seraient à fournir à l'administration pour faire avancer sa demande / dossier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pour les démarches en ligne, l'usager 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)

- ☐ Oui, pour toute démarche
- ☐ Oui, pour la plupart des démarches
- ☐ Oui, mais pour quelques démarches seulement
- ☐ Non, aucun récapitulatif n'est adressé à l'usager
- ☐ Non applicable

Le service communique aux usagers les délais de traitement de leurs demandes sur son site internet, dans les lieux d'accueil du public, au téléphone, dans les courriers / courriels.

- ☐ Oui, sur l'ensemble des canaux et pour tout type de demande
- ☐ Oui, mais pour certains types de demandes et / ou sur certains canaux seulement
- ☐ Oui, mais pas pour tout type de demande ni sur l'ensemble des canaux
- ☐ Non, les délais de traitement indicatifs des démarches ne sont pas communiqués aux usagers
- ☐ Non applicable

Gestion des délais de traitement

	Oui	Non
Le service public pilote les délais de traitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il met en place des actions permettant de respecter les délais annoncés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il met en place des actions permettant de réduire les délais de traitement des demandes / démarches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ces actions sont enregistrées dans le plan d'actions (dédié Services Publics + ou plan qualité plus global)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pistes d'amélioration

Quels points forts avez-vous identifié lors de vos échanges concernant l'engagement 4 ?

Quel(s) besoin(s) d'appui avez-vous identifié(s) lors de vos échanges concernant l'engagement 4 ?

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

Pour rappel, vous pourrez accéder aux engagements détaillés du programme *Services Publics +* [en cliquant ici](#)

Les agents sont sensibilisés / formés aux principes du Langage clair

- ☐ Tous les agents sont formés à cette thématique (formation continue et initiale)
- ☐ Tous les nouveaux arrivants sont formés systématiquement (formation initiale)
- ☐ Des sessions ont eu lieu par le passé mais n'ont pas été reconduites
- ☐ Non, le plan de formation n'intègre pas / n'a jamais intégré cette thématique

Les communications écrites et standardisées (CERFA, notices, site internet, démarches en ligne et courriers type, ...) du service public font usage d'un langage clair et facile à comprendre de tous :

Note : choisir un échantillon de documents standardisés pour répondre à cette question

	Oui	Non
Des phrases courtes et simples	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un vocabulaire adapté à l’interlocuteur ou compris du plus grand nombre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une information organisée avec logique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une information compréhensible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Les communications écrites et personnalisées (courriers et courriels) du service public font usage d'un langage clair et facile à comprendre de tous :

Note : choisir un échantillon de documents personnalisés pour répondre à cette question

	Oui	Non
Des phrases courtes et simples	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un vocabulaire adapté à l’interlocuteur ou compris du plus grand nombre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une information organisée avec logique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une information compréhensible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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) :

- ☐ Systématiquement
- ☐ La plupart du temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais

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,...)

- ☐ Systématiquement
- ☐ La plupart du temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais

Le service public informe usagers et agents de l'existence de dispositifs leur permettant de signaler les documents complexes : via un ou des dispositif(s) qui lui sont propre(s) et via la plateforme SP+.

	Oui	Non
Il promeut le dispositif proposé dans la plateforme Services Publics + auprès des usagers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il a développé son / ses propres dispositifs en complément	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il organise le signalement des documents complexes par les agents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le service public simplifie les documents complexes :

	Oui	Non
Il recense les documents identifiés comme complexes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il évalue leur niveau de complexité pour prioriser et initier les actions de simplification	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'évaluation / la définition des actions de simplification des documents associent des usagers volontaires, notamment pour contrôler la qualité du document	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pistes d'amélioration

Quels points forts avez-vous identifié lors de vos échanges concernant l'engagement 5 ?

Quel(s) besoin(s) d'appui avez-vous identifié(s) lors de vos échanges concernant l'engagement 5 ?

ENGAGEMENT 6 : Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

Pour rappel, vous pourrez accéder aux engagements détaillés du programme *Services Publics +* [en cliquant ici](#)

Le service public mesure la qualité de service fournie via des indicateurs de ressenti et / ou de satisfaction. Il reprend les définitions des indicateurs communs à l'ensemble des services publics visés dans les engagements détaillés du programme.

- ☐ Oui, les 5 indicateurs communs fixés par le programme sont mis en oeuvre
- ☐ Oui, 3 indicateurs communs au moins sont mis en oeuvre
- ☐ La satisfaction globale est mesurée mais selon une définition autre que celle fixée par les engagements détaillés
- ☐ Aucun indicateur ne mesure le ressenti des usagers sur la qualité de service

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)

- ☐ Le taux est supérieur à 85% et fait l'objet de mesures infra-annuelles
- ☐ Le taux est supérieur à 85% et fait l'objet d'une mesure annuelle
- ☐ Le taux est inférieur à 85 %
- ☐ Le taux n'est pas mesuré
- ☐ Nous n'en avons pas connaissance

L'indicateur relatif au respect du délai de traitement annoncé aux usagers est défini et suivi pour une démarche au moins :

(pour au moins une démarche parmi celles les plus sollicitées des usagers)

- ☐ Le taux est mesuré plusieurs fois par an
- ☐ Le taux est mesuré chaque année
- ☐ Le service mesure des délais de traitement mais ne mesure pas le taux de respect des délais annoncés
- ☐ Le service ne dispose pas d'indicateur de suivi des délais de traitement des démarches
- ☐ Non applicable

Le service public communique / affiche ses résultats obtenus sur les indicateurs de production et sur les indicateurs de ressenti :

	Oui	Non
Dans ses lieux d'accueil (cocher "oui" par défaut en l'absence de lieux d'accueil du public)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sur son site internet du service ou celui de l'administration centrale de rattachement et sur la plateforme SP+	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Au moins une fois par an	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A la maille la plus proche de l'utilisateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Les indicateurs de qualité de service...

(indicateurs de ressenti et de production)

	Oui	Non
... sont analysés périodiquement	<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"/>

Pistes d'amélioration

Quels points forts avez-vous identifié lors de vos échanges concernant l'engagement 6 ?

Quel(s) besoin(s) d'appui avez-vous identifié(s) lors de vos échanges concernant l'engagement 6 ?

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

Pour rappel, vous pourrez accéder aux engagements détaillés du programme *Services Publics +* [en cliquant ici](#)

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 Services Publics + ».
Il mène des actions de promotion du dispositif. (ex. campagnes dédiées)

Note : non applicable aux établissements d'enseignement

- ☐ Oui, le dispositif est promu dans les outils de communication du service et la bannière web "Je donne mon avis avec SP+" est présente en page d'accueil du site web
- ☐ Oui, le dispositif est promu sur le site internet du service en page d'accueil
- ☐ Oui, le dispositif est promu sur le site internet du service, mais pas en page d'accueil
- ☐ Non, le dispositif n'est pas promu auprès des usagers
- ☐ Non applicable

Le service public recueille l'avis des usagers par des dispositifs divers sur l'ensemble des canaux de contact. (dispositifs proposés en complément du dispositif "Je donne mon avis avec Services Publics +")
ex. boîte / arbre à idées, formulaire de recueil sur le site internet, réseaux sociaux, enquêtes...,

- ☐ Oui, le service met à disposition plusieurs dispositifs et vise l'ensemble des canaux de contact
- ☐ Oui, le service met à disposition au moins un dispositif de recueil sur un canal autre que numérique
- ☐ Oui, le service met à disposition des usagers un dispositif numérique uniquement
- ☐ Non, le service ne recueille pas les avis des usagers

Le service sollicite les usagers dans le cadre d'actions de co-construction :

	Oui	Non
Comités d'écoute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Focus group	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Panels locaux ou nationaux d'usagers représentatifs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tests de nouveaux services avant mise en place	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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.

ex. : affiche ou tableau numérique à l'accueil physique, newsletter, réseaux sociaux, espace dédié sur le site internet...

- ☐ Systématiquement
- ☐ La plupart du temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais

Le service public dispose d'une politique de sensibilisation et de formation relative aux enjeux du programme *Services Publics +* ... :

	Oui	Non
... impulsée par la direction et relayée par les managers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... s'appuyant sur des documents ou informations internes déclinant les engagements SP+ (démontrant de l'appropriation du programme en local par les agents)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... proposant des formations / outils de sensibilisation (formations en ligne, "jeux sérieux" / mises en situation pédagogiques...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... proposant des évènements dédiés à la qualité de service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le service public a désigné un référent local *Services Publics +* chargé de... :

	Oui	Non
Diffuser l'information et les outils liés au programme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coordonner et animer le déploiement du programme et des bonnes pratiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Les engagements sont affichés dans les lieux d'accueil des usagers et sur le site internet du service (ou de administration centrale à laquelle il est rattaché)

Note : si le service ne dispose pas de lieux d'accueil du public et que les engagements sont affichés sur le site internet de l'administration, cocher la première proposition.

- ☐ Oui, dans les lieux d'accueil des usagers et sur le site internet
- ☐ Uniquement sur le site internet du service
- ☐ Uniquement dans les lieux d'accueil des usagers
- ☐ Non, les engagements ne sont pas affichés

Autodiagnostic local : Réalisation et suites données

	Oui	Non
L'auto-diagnostic est réalisé chaque année	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'analyse des résultats permet la mise en oeuvre d'actions d'amélioration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'analyse des résultats permet l'identification des réussites à valoriser au titre de la qualité de service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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.

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

Le service 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 :

- 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...

- ☐ Oui, plusieurs outils sont à la disposition des agents au quotidien
- ☐ Oui, le service organise chaque année une enquête interne visant à collecter les idées des agents pour améliorer la qualité de service
- ☐ Oui, par le biais des échanges avec le management uniquement
- ☐ Non

Le service 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 :

	Oui	Non
Les résultats de l'auto-diagnostic local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les résultats de la qualité de service rendu et de satisfaction des usagers mesurés par les indicateurs de ressenti et de performance (cf. indicateurs communs)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La synthèse des remontées des agents et des usagers (enquêtes, JDMA SP+, boîte à idées, baromètre, e-réputation, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'état d'avancement et/ou les résultats des actions enregistrées dans le plan d'action	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 :

- le responsable de l'action
 - une date cible de réalisation
 - une mesure de l'avancement
- ☐ Le plan d'action est revu régulièrement et permet un suivi en infra-annuel des actions définies
- ☐ Le plan d'action est revu une fois par an
- ☐ Le plan d'action est revu, mais pas chaque année
- ☐ Le service ne dispose pas d'un plan d'action répertoriant toutes les actions d'amélioration identifiées

Conférence de parties prenantes de l'amélioration continue de la qualité de service réunissant usagers, agents, élus et les partenaires locaux.

	Oui	Non
Le service organise une conférence des parties prenantes chaque année	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Y participent l'ensemble des parties prenantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elle permet de partager le bilan annuel de la démarche d'amélioration de la qualité de service, présentant les résultats et les actions d'amélioration réalisées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elle permet de définir les priorités et co-construire les plans d'actions d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le service public valorise les actions issues de propositions d'amélioration individuelles ou collectives émises par les agents par le biais de communication / évènements en interne et/ou en externe (affichage, newsletter, trophées, concours d'idées,...)

- ☐ Systématiquement
- ☐ La plupart du temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais

Pistes d'amélioration

Quels points forts avez-vous identifié lors de vos échanges concernant l'engagement 7 ?

Quel(s) besoin(s) d'appui avez-vous identifié(s) lors de vos échanges concernant l'engagement 7 ?

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

Pour rappel, vous pourrez accéder aux engagements détaillés du programme *Services Publics +* [en cliquant ici](#)

Le service public a défini une stratégie de décarbonation (objectif neutralité carbone 2050)

- ☐ Oui, elle est définie et mise en place
- ☐ Oui, elle est définie et alignée avec le taux de mise en œuvre ciblé à l'instant T
- ☐ Non, mais elle est en cours de définition
- ☐ Non, et elle n'est pas prévue à date
- ☐ Nous n'en avons pas connaissance

Le 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 (rénovation, optimisation / adaptation des espaces de travail et d'accueil)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Promotion auprès des agents des éco-gestes à adopter (ex : sensibilisation, , affiches, livrets, articles internes, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 :

- en faveur des mobilités durables (ex. : bornes de recharge électrique sur site, outils facilitant le co-voiturage ...)
 - en faveur de la réduction des déplacements (ex. : visioconférence, télétravail, ...)
- ☐ Oui, des actions ont été mises en œuvre et des résultats sont constatés (économies d'énergies, baisse du bilan carbone, etc.)
- ☐ Oui, des actions sont en cours
- ☐ Les actions sont programmées mais non encore initiées
- ☐ Aucune action n'est prévue dans ce sens

Le service public a mis en place des dispositifs pour favoriser la réutilisation des biens y compris numériques qui ne servent plus, tels que :

	Oui	Non
Echanges entre services et/ou administrations (ré-emploi des mobiliers ou matériels professionnels)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconditionnement du mobilier / matériel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proposition de dons aux associations et acteurs de l'économie sociale et solidaire sur la plateforme dédiée www.dons.encheres-domaine.gouv.fr	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mise à disposition de bacs de tri des déchets en vue de recyclage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le service public a mis en place une politique *Achats écologiquement responsables* incarnée par des actions pour :

- **la préservation des ressources** (ex. : arrêt de l'utilisation de plastique à usage unique ; achat de matériel ou de consommables numériques reconditionnés,...)
- **une alimentation plus responsable** (produits alimentaires de qualité et durables en restauration collective)
- **la gestion des espaces extérieurs** (ex. : collaboration avec des associations ; suppression de l'usage de produits phytopharmaceutiques ,...)

- ☐ Oui, des actions sont effectuées et des résultats sont constatés (économies d'énergies, baisse du bilan carbone, etc.)
- ☐ Oui, des actions sont en place
- ☐ Les actions sont programmées mais non encore initiées
- ☐ Aucune action n'est prévue dans ce sens
- ☐ Nous n'en avons pas connaissance

Le service public forme les agents aux enjeux de la transition écologique et énergétique.

- ☐ Tous les agents sont formés à cette thématique (formation continue et initiale)
- ☐ Tous les nouveaux arrivants sont formés systématiquement (formation initiale)
- ☐ Des sessions ont eu lieu par le passé mais n'ont pas été reconduites
- ☐ Non, le plan de formation n'intègre pas / n'a jamais intégré cette thématique

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.

- ☐ En continu
- ☐ Plusieurs fois par an
- ☐ Une fois par an
- ☐ Jamais
- ☐ Nous n'en avons pas connaissance

Le service public met à disposition des usagers de points de collectes de piles, ampoules et appareils électriques usagés pour recyclage ou précise l'emplacement des points alentour.

- ☐ Oui, un ou des dispositifs sont à disposition des usagers et/ou l'information sur leur emplacement est diffusée
- ☐ Un projet a déjà été lancé / une expérimentation est en cours
- ☐ Un projet est à l'étude
- ☐ Aucune action en ce sens n'a encore été initiée

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...).

- ☐ Oui, un ou des dispositifs sont à disposition des usagers
- ☐ Un projet a déjà été lancé / une expérimentation est en cours
- ☐ Un projet est à l'étude
- ☐ Aucune action en ce sens n'a encore été initiée

Pistes d'amélioration

Quels points forts avez-vous identifié lors de vos échanges concernant l'engagement 8 ?

Quel(s) besoin(s) d'appui avez-vous identifié(s) lors de vos échanges concernant l'engagement 8 ?