

Démarche : Dossier de candidature à la labellisation "Services Publics +" - Collectivités territoriales

Organisme : Service Expérience usagers - Support Label "Services Publics +"

Identité du demandeur

Email

Etablissement
SIRET

Dénomination

Forme juridique

Formulaire

L'arrêté portant création du Label "Services Publics +" est paru le 31 août 2023.

Les étapes du dispositif de labellisation sont décrites dans le guide du label "Services Publics +", accessible sur le site www.transformation.gouv.fr

Cette téléprocédure permet aux collectivités territoriales de déposer leur demande de labellisation et de suivre l'état d'avancement de leur démarche jusqu'à l'émission des résultats d'audit par l'organisme de certification retenu par leurs soins.

Organisme de certification retenu par le service public candidat au label

Cochez la mention applicable, une seule valeur possible

- ☐ Afnor Certification
- ☐ Atalia Certification
- ☐ Bureau Véritas Certification France
- ☐ Dekra Certification France
- ☐ Pronéo Certification
- ☐ SGS International Certification Services

Identification de la collectivité candidate à la labellisation

Type de collectivité territoriale candidate à la labellisation

Cochez la mention applicable, une seule valeur possible

- ☐ Commune

Dossier de candidature à la labellisation "Services Publics +" - Collectivités territoriales

☐ EPCI

☐ Département

☐ Région

☐ Collectivité à statut particulier

Nom du service public candidat à la labellisation

ex. : Région Grand Est, Ville de Caluire-et-Cuire, Département du Nord,...

Adresse du site internet ou de la page internet du service public candidat à la labellisation

Nom et prénom du directeur général du service public candidat à la labellisation

Cette information pourra être utilisée dans le cadre des communications faites par la DITP et l'organisme de certification tout au long du processus de labellisation.

Adresse mail du directeur général du service public candidat à la labellisation

Cette information pourra être utilisée dans le cadre des communications faites par la DITP et l'organisme de certification tout au long du processus de labellisation.

Nom et prénom du référent SP+ du service public candidat à la labellisation

Cette information pourra être utilisée dans le cadre des communications faites par la DITP et l'organisme de certification tout au long du processus de labellisation.

Adresse mail du référent SP+ du service public candidat à la labellisation

Cette information pourra être utilisée dans le cadre des communications faites par la DITP et l'organisme de certification tout au long du processus de labellisation.

Périmètre de l'audit

Description du périmètre "socle" de l'audit

Préciser le cas échéant la compétence choisie (EPCI, département, région, collectivité territoriale à statut particulier)

Nombre d'agents en interaction avec les usagers sur le périmètre "socle"

Certaines des activités en lien avec les usager sont-elles externalisées ?

Cochez la mention applicable

☐ Oui

☐

Si oui, les mentionner ici :

Votre service public présente-t-il à l'audit de labellisation des compétences / services en complément du périmètre socle ?

Cochez la mention applicable

☐ Oui

☐ Non

Périmètre de l'audit : champ optionnel

Commentaire

Les collectivités peuvent choisir d'ajouter au périmètre de l'audit des services complémentaires, optionnels, correspondant aux domaines d'action publique spécifiques relevant de leurs compétences. (ex. Action sociale, Urbanisme, Enfance, Police municipale, Solidarités, mobilités et transports, aide aux entreprises,...)

Cliquer sur "+ Ajouter un élément pour "Périmètre de l'audit : champ optionnel" pour ajouter les données de l'ensemble des services ajoutés au périmètre de l'audit.

Identification du périmètre optionnel choisi

☐ Commune

☒ Action sociale

☒ Éducation et enfance

☒ Urbanisme

☒ Police municipale

☒ Bibliothèque / médiathèque

☒ Vie associative

☒ Université inter-âges

☒ Affaires culturelles

☒ Autre

☐ EPCI

☒ Action sociale

☒ Petite enfance

☒ Urbanisme

☒ Services urbains

☒ Autre

☐ Département

☒ Solidarités / action sociale

☐

Dossier de candidature à la labellisation "Services Publics +" - Collectivités territoriales

- ☒ Aménagement du territoire
- ☒ Autre
- ☐ Région
- ☒ Mobilités & transport
- ☒ Développement économique
- ☒ Aménagement du territoire
- ☒ Formation professionnelle & emploi
- ☒ Environnement
- ☒ Autre
- ☐ Collectivité à statut particulier
- ☒ Champ optionnel

Nombre d'agents en interaction avec les usagers sur le périmètre "optionnel"

Certaines des activités du périmètre "optionnel", en lien avec les usagers, sont-elles externalisées ?

Cochez la mention applicable

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si oui, les mentionner ici :

Commentaire

Les collectivités peuvent choisir d'ajouter au périmètre de l'audit des services complémentaires, optionnels, correspondant aux domaines d'action publique spécifiques relevant de leurs compétences. (ex. Action sociale, Urbanisme, Enfance, Police municipale, Solidarités, mobilités et transports, aide aux entreprises,...)

Cliquer sur "+ Ajouter un élément pour "Périmètre de l'audit : champ optionnel" pour ajouter les données de l'ensemble des services ajoutés au périmètre de l'audit.

Identification du périmètre optionnel choisi

- ☐ Commune
- ☒ Action sociale
- ☒ Education et enfance
- ☒ Urbanisme
- ☒ Police municipale
- ☒ Bibliothèque / médiathèque
- ☐

Dossier de candidature à la labellisation "Services Publics +" - Collectivités territoriales

☒ Université inter-âges

☒ Affaires culturelles

☒ Autre

☐ EPCI

☒ Action sociale

☒ Petite enfance

☒ Urbanisme

☒ Services urbains

☒ Autre

☐ Département

☒ Solidarités / action sociale

☒ Transports

☒ Aménagement du territoire

☒ Autre

☐ Région

☒ Mobilités & transport

☒ Développement économique

☒ Aménagement du territoire

☒ Formation professionnelle & emploi

☒ Environnement

☒ Autre

☐ Collectivité à statut particulier

☒ Champ optionnel

Nombre d'agents en interaction avec les usagers sur le périmètre "optionnel"

Certaines des activités du périmètre "optionnel", en lien avec les usagers, sont-elles externalisées ?

Cochez la mention applicable

☐ Oui

☐ Non

Si oui, les mentionner ici :

Dossier de candidature à la labellisation "Services Publics +" - Collectivités territoriales

Les collectivités peuvent choisir d'ajouter au périmètre de l'audit des services complémentaires, optionnels, correspondant aux domaines d'action publique spécifiques relevant de leurs compétences. (ex. Action sociale, Urbanisme, Enfance, Police municipale, Solidarités, mobilités et transports, aide aux entreprises,...)

Cliquer sur "+ Ajouter un élément pour "Périmètre de l'audit : champ optionnel" pour ajouter les données de l'ensemble des services ajoutés au périmètre de l'audit.

Identification du périmètre optionnel choisi

☐ Commune

☐ Action sociale

☐ Éducation et enfance

☐ Urbanisme

☐ Police municipale

☐ Bibliothèque / médiathèque

☐ Vie associative

☐ Université inter-âges

☐ Affaires culturelles

☐ Autre

☐ EPCI

☐ Action sociale

☐ Petite enfance

☐ Urbanisme

☐ Services urbains

☐ Autre

☐ Département

☐ Solidarités / action sociale

☐ Transports

☐ Aménagement du territoire

☐ Autre

☐ Région

☐ Mobilités & transport

☐ Développement économique

☐ Aménagement du territoire

☐ Formation professionnelle & emploi

☐ Environnement

☐ Autre

Dossier de candidature à la labellisation "Services Publics +" - Collectivités territoriales

☐ Collectivité à statut particulier

☒ Champ optionnel

Nombre d'agents en interaction avec les usagers sur le périmètre "optionnel"

Certaines des activités du périmètre "optionnel", en lien avec les usagers, sont-elles externalisées ?

Cochez la mention applicable

☐ Oui

☐ Non

Si oui, les mentionner ici :

Autodiagnostic(s) Services Publics+

Pour un audit initial : Date de réalisation du dernier autodiagnostic Services Publics+

Le service public candidat fournit à l'appui de sa demande de labellisation la synthèse du dernier auto-diagnostic Services Publics+. (réalisé au plus tard 12 mois avant la date d'audit)

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Pour un audit initial : Rapport de l'autodiagnostic Services Publics+

Télécharger ici le rapport des résultats au format DITP

Pour un audit de suivi : Date de réalisation du deuxième autodiagnostic Services Publics+

Le service public candidat fournit à l'appui de sa demande de labellisation la synthèse de l'autodiagnostic Services Publics+. (rapport émis dans les 12 mois suivant celui fourni à l'appui de la demande d'audit initial)

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Pour un audit de suivi : Rapport du deuxième autodiagnostic Services Publics+

Télécharger ici le rapport des résultats au format DITP (deuxième autodiagnostic)

Pour un audit de suivi : Date de réalisation du troisième autodiagnostic Services Publics+

Le cas échéant, le service public candidat fournit à l'appui de sa demande de labellisation la synthèse de l'autodiagnostic Services Publics+. (rapport émis dans les 24 mois suivant celui fourni à l'appui de la demande d'audit initial)

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Pour un audit de suivi : Rapport du troisième autodiagnostic Services Publics+

Télécharger ici le rapport des résultats au format DITP (troisième autodiagnostic le cas échéant)

Dossier de candidature à la labellisation "Services Publics +" - Collectivités territoriales

Résultats des enquêtes Usagers et Agents

Résultats de l'enquête Usagers

Pour assurer la validité des résultats à l'enquête usagers, un minimum de 50 réponses considérées comme recevables est exigé. Un taux de retour minimum de 5% est également exigé. (calculé sur la base du nombre d'usagers sollicités pour répondre à l'enquête et le nombre de réponses recevables au questionnaire)

Pour un audit initial : le rapport de résultats devra dater de moins de 6 mois.

Pour un audit de suivi : le rapport de résultats devra justifier d'une réalisation entre les dates d'audits initial et de suivi.

Constitution de l'échantillon représentatif des usagers interrogés dans le cadre de l'enquête

Le service public candidat décrit ici la méthode et les choix opérés pour constituer l'échantillon représentatif des usagers interrogés dans le cadre de l'enquête du label (typologies d'usagers retenues, par mode de contact, volume retenu au regard de la volumétrie totale de contact / d'usagers,...)

Date de clôture de l'enquête Usagers

Score global obtenu à l'enquête Usagers

Note sur 100

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Synthèse des résultats de l'enquête Usagers

Télécharger ici le rapport des résultats de l'enquête Usagers du label au format DITP

Résultats de l'enquête Agents

Pour assurer la validité des résultats à l'enquête agents, un taux de retour minimum de questionnaires recevables est exigé :

- de 50% pour les services publics de moins de 50 agents concernés par l'enquête (ie. agents en interaction avec les usagers),
- de 30% pour les services publics entre 50 et 300 agents, avec un minimum de 30 questionnaires recevables,
- de 10% pour les services publics de plus de 300 agents avec un minimum de 50 questionnaires recevables.

(taux de retour calculé sur la base du nombre d'agents sollicités par email et le nombre de réponses recevables reçues)

Pour un audit initial : le rapport de résultats devra dater de moins de 6 mois.

Pour un audit de suivi : le rapport de résultats devra justifier d'une réalisation entre les dates d'audits initial et de suivi.

Date de clôture de l'enquête Agents

Score global obtenu à l'enquête Agents

Note sur 100

Dossier de candidature à la labellisation "Services Publics +" - Collectivités territoriales

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Synthèse des résultats de l'enquête Agents

Télécharger ici le rapport des résultats de l'enquête Agents du label au format DITP

Pièces complémentaires à adresser à l'auditeur

Afin de faciliter la préparation de l'audit, les pièces suivantes sont demandées à l'entité candidate à la labellisation

Pièces complémentaires à communiquer à l'auditeur

Afin de faciliter la préparation de l'audit, les pièces suivantes sont demandées au service public candidat à la labellisation.

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Organigramme

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Plan de formation année N-1

Plan de formation ou actions de formation de l'année N-1 faisant état des sessions organisées au profit des agents, en lien avec les enjeux portés par le programme Services Publics +

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Plan de formation année N

Plan de formation ou actions de formation de l'année N faisant état des sessions organisées au profit des agents, en lien avec les enjeux portés par le programme Services Publics +

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Liste des indicateurs relatifs à la qualité de service suivis par le service public candidat

Le service public peut faire usage du modèle joint ou proposer son propre document de présentation.

Il est recommandé de faire ici état des indicateurs en place depuis 6 mois au moins.

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Plan d'action Services Publics +

Le candidat produit :

un plan d'action dédié Services Publics +

OU

un plan d'action "Qualité" plus global dans lequel les actions d'amélioration liées au programme Services Publics + sont identifiables.

Certificats & labels en cours de validité

Votre service public est-il déjà certifié ou labellisé sur un dispositif autre que le label "Services Publics +" ?

Cochez la mention applicable

☐ Oui

☐ Non

Certifications ou labels déjà obtenus

Commentaire

Cliquer sur Ajouter un élément pour "Certifications ou labels déjà obtenus"

Désignation du certificat / label

Ex. ISO 9001, Label Egalité, ...

Dossier de candidature à la labellisation "Services Publics +" - Collectivités territoriales

Date d'émission du certificat

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Attestation de labellisation ou certificat obtenu

Joindre une copie de l'attestation de labellisation ou le certificat obtenu

Commentaire

Cliquer sur [Ajouter un élément pour "Certifications ou labels déjà obtenus"](#)

Désignation du certificat / label

Ex. ISO 9001, Label Egalité, ...

Date d'émission du certificat

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Attestation de labellisation ou certificat obtenu

Joindre une copie de l'attestation de labellisation ou le certificat obtenu

Commentaire

Cliquer sur [Ajouter un élément pour "Certifications ou labels déjà obtenus"](#)

Désignation du certificat / label

Ex. ISO 9001, Label Egalité, ...

Date d'émission du certificat

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Attestation de labellisation ou certificat obtenu

Joindre une copie de l'attestation de labellisation ou le certificat obtenu

Historique des demandes de labellisation

Information

Dans le cadre d'un cycle de labellisation de 3 ans, le candidat à la labellisation présente une demande d'audit chaque année. Il peut alors faire mention du dossier enregistré l'année précédente via son numéro d'identification et lier ainsi les dossiers "Demande de labellisation "Services Publics +" entre eux, dans Démarches-simplifiées.fr.

Souhaitez-vous joindre à votre demande le dossier déposé lors du/des dernier(s) audit(s) ?

Cochez la mention applicable

☐ Oui

☐ Non

Numéro de dossier année N-1

--

Avertissement

Tout usage ou falsification de documents est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende. Toute adhésion au label obtenue dans de telles conditions sera annulée. La loi n° 78- 17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à ce formulaire. Elle garantit un droit d'accès et de rectification pour les données vous concernant auprès de la préfecture où la demande a été faite.

Article 441-7 du code pénal

« Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :

1° D'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts ;

2° De falsifier une attestation ou un certificat originairement sincère ;

3° De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.

Les peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende lorsque l'infraction est commise en vue de porter préjudice au Trésor public ou au patrimoine d'autrui.