

Démarche	: Dossier de candidature à la labellisation "Services Publics +" - Collectivités territoriales
Organisme	: Service Expérience usagers - Support Label "Services Publics +"

## Identité du demandeur

Email	<input type="text"/>
Etablissement SIRET	<input type="text"/>
Dénomination	<input type="text"/>
Forme juridique	<input type="text"/>

## 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](http://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

-

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

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

Education 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

### 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

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

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

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 originiairement 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.