

Démarche : Dossier de candidature à la labellisation "Services Publics +" - Services publics locaux (hors 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 <https://www.transformation.gouv.fr>

Cette téléprocédure permet aux services publics locaux (hors 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 du service public local à la labellisation

### Nom du service public candidat à la labellisation

ex. : CAF de Toulouse, Agence France Travail de Rambouillet, Direction départementale des finances publiques du Lot, Préfecture de Loire-Atlantique ...

# Dossier de candidature à la labellisation "Services Publics +" - Services publics locaux (hors collectivité)

## Identification de la structure candidate dans la plateforme SP+

Indiquer le code SP+ permettant l'identification du service public dans la plateforme Services Publics +

## Identification du service public central de rattachement

Ex: CNAF, France Travail, DGFiP, DMATES,...

## Candidature présentée dans le cadre d'une démarche portée par le service public central

Cochez la mention applicable, une seule valeur possible

☐ Oui

☐ Non

## 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

### Nombre d'agents en interaction avec les usagers

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

Cochez la mention applicable

☐ Oui

☐ Non

Si oui, les mentionner ici :

## Autodiagnostic Services Publics +

### Date de réalisation du dernier autodiagnostic SP+

Le service public candidat fournit à l'appui de sa demande de labellisation le rapport 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

☐ Rapport de l'autodiagnostic SP+

Télécharger ici le rapport des résultats de votre autodiagnostic au format DITP

## 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)

### 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 votre 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)

### Date de clôture de l'enquête Agents

### Score global obtenu à l'enquête Agents

Note sur 100

**Pièce justificative à joindre en complément du dossier**

☐ Synthèse des résultats de l'enquête Agents

Télécharger ici le rapport des résultats de votre 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-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**

☐ 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, selon ses préférences :  
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 / labellisé sur un dispositif autre que le label "Services Publics +" ?**

Cochez la mention applicable

☐ Oui

☐ Non

**Certifications ou labels déjà obtenus**  
**Commentaire**

Dossier de candidature à la labellisation "Services Publics +" - Services publics locaux (hors collectivité)  
Cliquez 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**

☐ Certificat ou attestation de labellisation obtenu

Le candidat produit le cas échéant une copie de l'attestation de labellisation ou le certificat obtenu.

**Commentaire**

Cliquez 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**

☐ Certificat ou attestation de labellisation obtenu

Le candidat produit le cas échéant une copie de l'attestation de labellisation ou le certificat obtenu.

**Commentaire**

Cliquez 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**

☐ Certificat ou attestation de labellisation obtenu

Le candidat produit le cas échéant 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) ?

# Dossier de candidature à la labellisation "Services Publics +" - Services publics locaux (hors collectivités locales)

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.