

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE LA TRANSFORMATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUES

Arrêté du 31 août 2023 portant création du label « Services Publics + »

NOR : TFPT2322190A

Le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, le ministre de l'intérieur et des outre-mer, la ministre de l'Europe et des affaires étrangères, le garde des sceaux, ministre de la justice, le ministre des armées, le ministre du travail, du plein emploi et de l'insertion, le ministre de l'éducation nationale et de la jeunesse, la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche, le ministre de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire, le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, la ministre de la transition énergétique, la ministre de la culture, le ministre de la santé et de la prévention, la ministre des solidarités et des familles et le ministre de la transformation et de la fonction publiques,

Vu le décret n° 2015-1165 du 21 septembre 2015 relatif à la direction interministérielle de la transformation publique, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2017-1586 du 20 novembre 2017 relatif au comité interministériel de la transformation publique et au délégué interministériel à la transformation publique,

Arrêtent :

Art. 1^{er}. – I. – Dans les administrations publiques mentionnées au II du présent article, chaque structure accueillant du public met en œuvre le programme d'amélioration continue des services publics dénommé Programme Services Publics + selon les orientations fixées par le comité interministériel de la transformation publique.

A ce titre, ces structures :

1° Mettent en œuvre les engagements communs à tous les services publics en matière de qualité de service fixés par le comité interministériel de la transformation publique ;

2° Publient leurs résultats de qualité de service et de satisfaction des usagers ;

3° Mettent en place des dispositifs d'écoute de leurs usagers et prennent en compte leurs retours ;

4° Inscrivent leur action dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu ;

5° Peuvent s'engager dans un processus de labellisation attestant d'un niveau de maîtrise des engagements du Programme Services Publics +, objet des articles 3 et suivants du présent arrêté.

II. – Le programme Services Publics + mentionné au I est mis en œuvre :

1° Par les services centraux et déconcentrés de l'Etat ;

2° Par les établissements publics de l'Etat ;

3° Par les établissements publics locaux d'enseignement ;

4° Par les organismes de sécurité sociale ;

5° Par les établissements publics de santé.

Art. 2. – Il est institué auprès du ministre chargé de la transformation et de la fonction publiques un comité des services publics qui réunit les autorités centrales des structures mentionnées à l'article 1^{er}.

Ce comité suit les résultats de qualité de service des structures mentionnées à l'article 1^{er} du présent arrêté. Il s'assure de leur progression au bénéfice des usagers, partage les bonnes pratiques et décide des améliorations à apporter dans la mise en œuvre du programme « Services Publics +. »

Le comité des services publics est présidé par le ministre chargé de la transformation publique. Son secrétariat est assuré par la direction interministérielle de la transformation publique.

Art. 3. – Il est créé le label « Services Publics + », attestant de la qualité du service rendu et de la mise en application des engagements du programme Services Publics + par les structures mentionnées à l'article 1^{er}.

Les collectivités territoriales et leurs établissements publics peuvent s'engager volontairement dans le programme Services Publics + et se porter candidate au label « Services Publics +. »

Art. 4. – L’attribution du label « Services Publics + » à une structure mentionnée à l’article 3 du présent arrêté candidate dépend des résultats obtenus à un audit réalisé par un organisme de certification préalablement habilité par la commission nationale du label mentionnée à l’article 6.

Art. 5. – Le label est délivré pour une durée de 3 ans par les organismes de certification préalablement habilités par la commission nationale du label mentionnée à l’article 6.

Art. 6. – Il est créé une commission nationale du label « Services Publics + ».

I. – Elle est chargée de :

1° Mener la procédure d’habilitation des organismes de certification, notamment leur sélection et le cas échéant, le renouvellement de leur habilitation à l’échéance de la durée de validité initiale de cinq ans ;

2° Faire toute proposition d’amélioration du dispositif de labellisation.

II. – La commission nationale du label « Services Publics + » est présidée par le délégué interministériel à la transformation publique ou son représentant.

Outre son président, la commission compte 11 membres :

1° Un représentant de la direction interministérielle de la transformation publique ;

2° Sept représentants des administrations publiques ;

3° Trois personnalités qualifiées.

Les membres sont désignés par arrêté du ministre chargé de la transformation publique pour trois ans renouvelables.

III. – La commission nationale du label se réunit au moins une fois par an.

Son secrétariat est assuré par la direction interministérielle de la transformation publique.

Art. 7. – I. – Seul un organisme de certification préalablement habilité par la commission nationale du label puis sélectionné par la structure candidate à la labellisation dans le respect des dispositions du code de la commande publique, peut mener l’audit mentionné à l’article 4.

II. – Les organismes de certification souhaitant être habilités présentent leur candidature devant la commission nationale du label qui contrôle leur respect des critères prévus au règlement d’attribution des habilitations.

Les organismes de certification habilités signent un contrat d’engagement rappelant leurs missions et obligations et leur donnant mandat pour accomplir tout acte de gestion des labels, notamment l’attribution, le renouvellement ou le retrait de ces derniers.

Art. 8. – Sont publiés sur le site internet de la direction interministérielle de la transformation publique :

- les engagements détaillés du programme Services Publics + ;
- le guide du label et l’ensemble de ses annexes parmi lesquelles les grilles d’audit ;
- le règlement d’usage de la marque et la charte graphique du label ;
- la liste des organismes de certification habilités retenus, renouvelés ou suspendus ;
- la liste des structures labellisées ;
- le règlement d’attribution des habilitations à destination des organismes de certification.

Art. 9. – Le ministre de l’économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, le ministre de l’intérieur et des outre-mer, la ministre de l’Europe et des affaires étrangères, le garde des sceaux, ministre de la justice, le ministre des armées, le ministre du travail, du plein emploi et de l’insertion, le ministre de l’éducation nationale et de la jeunesse, la ministre de l’enseignement supérieur et de la recherche, le ministre de l’agriculture et de la souveraineté alimentaire, le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, la ministre de la transition énergétique, la ministre de la culture, le ministre de la santé et de la prévention, la ministre des solidarités et des familles et le ministre de la transformation et de la fonction publiques sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l’exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 31 août 2023.

*Le ministre de la transformation
et de la fonction publiques,*
STANISLAS GUERINI

*Le ministre de l’économie, des finances
et de la souveraineté industrielle et numérique,*
BRUNO LE MAIRE

*Le ministre de l’intérieur
et des outre-mer,*
GÉRALD DARMANIN

*La ministre de l’Europe
et des affaires étrangères,*
CATHERINE COLONNA

*Le garde des sceaux,
ministre de la justice,*
ÉRIC DUPOND-MORETTI

Le ministre des armées,
SÉBASTIEN LECORNU

*Le ministre du travail,
du plein emploi et de l'insertion,*
OLIVIER DUSSOPT

*Le ministre de l'éducation nationale
et de la jeunesse,*
GABRIEL ATTAL

*La ministre de l'enseignement supérieur
et de la recherche,*
SYLVIE RETAILLEAU

*Le ministre de l'agriculture
et de la souveraineté alimentaire,*
MARC FESNEAU

*Le ministre de la transition écologique
et de la cohésion des territoires,*
CHRISTOPHE BÉCHU

La ministre de la transition énergétique,
AGNÈS PANNIER-RUNACHER

La ministre de la culture,
RIMA ABDUL-MALAK

*Le ministre de la santé
et de la prévention,*
AURÉLIEN ROUSSEAU

*La ministre des solidarités
et des familles,*
AURORE BERGÉ