

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# Résultats de l'enquête agents du Label "Services Publics +"

Vision par structure

## Résultats de l'enquête Agents du label "Services Publics +"

Nom de votre structure locale :

--

Mairie d'Aubervilliers

Localisation : 93300

Nombre d'agents ayant été destinataires de l'enquête : 19

Nombre de réponses recevables reçues : **19**

Taux de retour : 100%

Date de clôture de l'enquête : 27/06/2025

Le code Services Publics + de votre structure est le suivant :

-

Ce code est défini par la plateforme Services Publics + et est indépendant des codes internes à votre réseau.

Si les données présentées ci-dessus ne correspondent pas à votre structure, veuillez vous rapprocher directement à la Direction interministérielle de la transformation publique.

## Enquête agents - Éléments de contexte et enjeux

*Services Publics +* est un programme de transformation interne des administrations qui porte jusqu'au dernier kilomètre les principes de responsabilisation des échelons opérationnels de proximité, et de développement de la capacité d'initiative des managers et agents au contact des usagers.

Sur la base du principe selon lequel l'amélioration du service rendu aux usagers repose sur la responsabilisation et la capacité d'initiative des managers et des agents au plus près des usagers, le label "Services Publics +" prend en compte le regard des agents sur la transformation interne engagée par le programme.

L'enquête Agents est ainsi réalisée auprès des agents et des managers du service public candidat au label pour recueillir leur avis sur la transformation interne induite par le programme *Services Publics +*.

Elle est diffusée à l'ensemble des agents en interaction directe ou indirecte avec les usagers, et ce quel que soit le canal de contact : physique, téléphonique, courriers, mail, ...

Elle est réalisée via l'outil Sphinx mis à disposition par la DITP.

Le lien vers le questionnaire sur l'outil Sphinx est adressé par mail par le responsable du service candidat – ou son référent SP+ - aux agents et managers en interaction avec les usagers.

## Résultats à l'enquête agents

89,5 / 100

### Moyennes obtenues sur 100

Q1. Connaissez-vous le programme Services Publics + et ses 8 engagements ?	81,94
Q2. Participez-vous régulièrement à des formations utiles pour contribuer à améliorer le service rendu aux usagers ?	82,89
Q3. Disposez-vous des moyens nécessaires (outils, ressources...) pour accompagner chaque usager au regard de sa situation personnelle ?	81,58
Q4. Disposez-vous des moyens nécessaires (outils, ressources...) pour orienter au mieux les usagers et traiter efficacement leurs demandes ?	93,06
Q5. Participez-vous à la démarche d'amélioration continue du service rendu aux usagers ?	90,79
Q6. Pouvez-vous prendre des initiatives pour contribuer à améliorer le service rendu aux usagers ?	86,84
Q7. Diriez-vous que les propositions faites par les agents pour améliorer le service rendu aux usagers sont étudiées en vue de leur mise en oeuvre ?	86,84
Q8. Diriez-vous que le programme Services Publics + (entre autres démarches) permet d'améliorer le service rendu aux usagers ?	92,11
Q9. Diriez-vous que le programme Services Publics + (entre autres démarches) contribue à donner du sens à votre travail ?	94,74

## Résultats à l'enquête agents

89,5 / 100

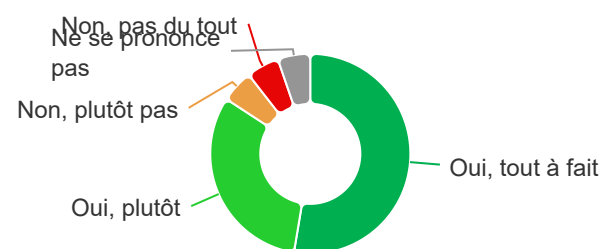
### Moyennes obtenues sur 100

En tant que manager :	
Q10. Disposez-vous des leviers nécessaires pour améliorer le service rendu aux usagers ?	93,75
Q11. Disposez-vous des leviers pour développer les compétences des agents au service de l'utilisateur ?	100

## Résultats à l'enquête agents - par question

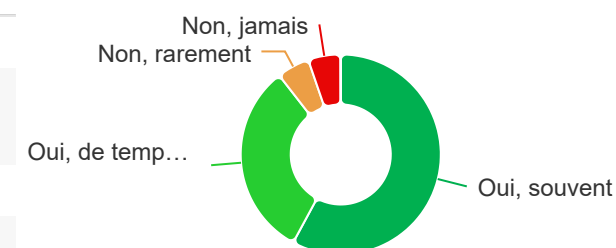
### Connaissez-vous le programme Services Publics + et ses 8 engagements ?

	N	%
Oui, tout à fait	10	52,63%
Oui, plutôt	6	31,58%
Non, plutôt pas	1	5,26%
Non, pas du tout	1	5,26%
Ne se prononce pas	1	5,26%



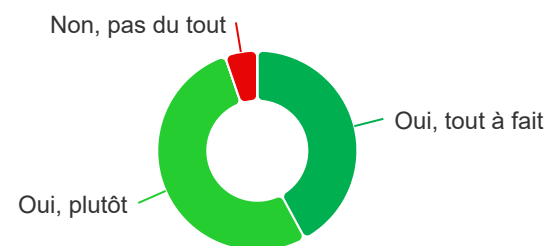
### Participez-vous régulièrement à des formations utiles pour contribuer à améliorer le service rendu aux usagers ?

	N	%
Oui, souvent	11	57,89%
Oui, de temps en temps	6	31,58%
Non, rarement	1	5,26%
Non, jamais	1	5,26%
Ne se prononce pas	0	0,00%



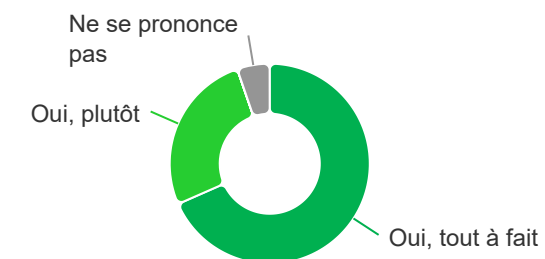
### Disposez-vous des moyens nécessaires (outils, ressources,...) pour accompagner chaque usager au regard de sa situation personnelle ?

	N	%
Oui, tout à fait	8	42,11%
Oui, plutôt	10	52,63%
Non, plutôt pas	0	0,00%
Non, pas du tout	1	5,26%
Ne se prononce pas	0	0,00%



### Disposez-vous des moyens nécessaires (outils, ressources,...) pour orienter au mieux les usagers et traiter efficacement leurs demandes ?

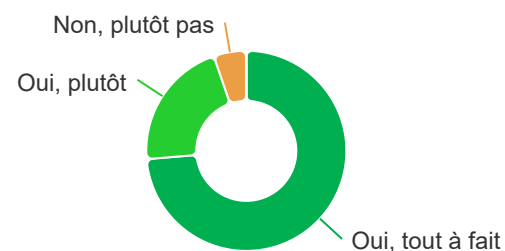
	N	%
Oui, tout à fait	13	68,42%
Oui, plutôt	5	26,32%
Non, plutôt pas	0	0,00%
Non, pas du tout	0	0,00%
Ne se prononce pas	1	5,26%



## Résultats à l'enquête agents - par question

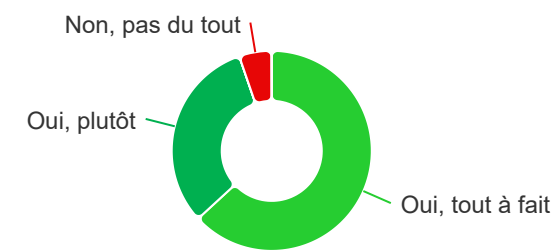
### Participez-vous à la démarche d'amélioration continue du service rendu aux usagers ?

	N	%
Oui, tout à fait	14	73,68%
Oui, plutôt	4	21,05%
Non, plutôt pas	1	5,26%
Non, pas du tout	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



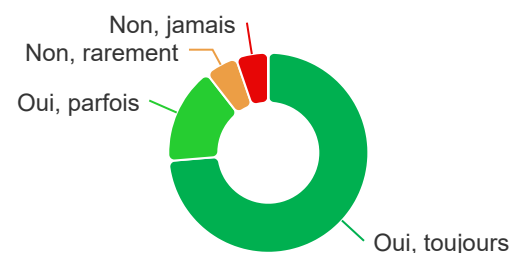
### Pouvez-vous prendre des initiatives pour contribuer à améliorer le service rendu aux usagers ?

	N	%
Oui, tout à fait	12	63,16%
Oui, plutôt	6	31,58%
Non, plutôt pas	0	0,00%
Non, pas du tout	1	5,26%
Ne se prononce pas	0	0,00%



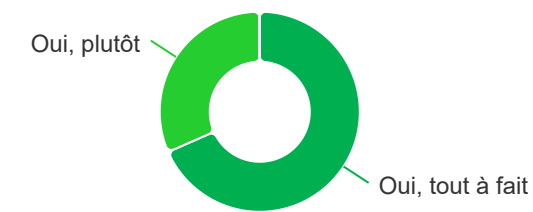
### Diriez-vous que les propositions faites par les agents pour améliorer le service rendu aux usagers sont étudiées en vue de leur mise en œuvre ?

	N	%
Oui, toujours	14	73,68%
Oui, parfois	3	15,79%
Non, rarement	1	5,26%
Non, jamais	1	5,26%
Ne se prononce pas	0	0,00%



### Diriez-vous que le programme Services Publics + (entre autres démarches) permet d'améliorer le service rendu aux usagers ?

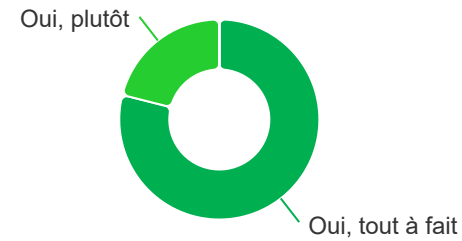
	N	%
Oui, tout à fait	13	68,42%
Oui, plutôt	6	31,58%
Non, plutôt pas	0	0,00%
Non, pas du tout	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



## Résultats à l'enquête agents - par question

Diriez-vous que le programme Services Publics + (entre autres démarches) contribue à donner du sens à votre travail ?

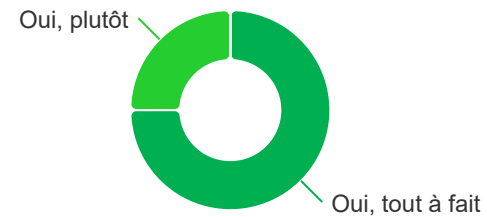
	N	%
Oui, tout à fait	15	78,95%
Oui, plutôt	4	21,05%
Non, plutôt pas	0	0,00%
Non, pas du tout	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



En tant que manager :

Disposez-vous des leviers pour améliorer le service rendu aux usagers ?

	N	%
Oui, tout à fait	3	75,00%
Oui, plutôt	1	25,00%
Non, plutôt pas	0	0,00%
Non, pas du tout	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



Disposez-vous des leviers pour développer les compétences des agents au service des usagers ?

	N	%
Oui, tout à fait	4	100,00%
Oui, plutôt	0	0,00%
Non, plutôt pas	0	0,00%
Non, pas du tout	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%





## Propositions des agents pour renforcer l'impact de la transformation induite par SP+

Avez-vous des idées ou propositions pour renforcer l'impact de la transformation induite par SP+ au sein de votre entité ou vis-à-vis des usagers ?

“ de mettre en place les moyens appropriés pour accueillir les handicapés ”

“ Améliorer les démarches inclusives ”

“ Publier des délais de traitement des passeports et cartes d'identité ”

“ La bonne prise en charge des usagers en situation du handicap ”

“ Trouver un créneau pour les attestations d'accueil comme pour les rendez-vous de projet de mariage, l'attente serait moins longue pour les usagers. ”

handicapés  
démarche passeport  
attestation inclusif  
rendez-vous  
mariage  
attente bon projet  
long **usager** moyen  
délai accueil handicap  
traitement carte d'identité  
créneau  
prise en charge

## Traitement des réponses à l'enquête agents

**Seuls les questionnaires considérés comme "recevables" sont pris en compte.**

- Est considéré comme "recevable" le questionnaire pour lequel plus de 50% des questions ont reçu une réponse autre que « ne se prononce pas »

Pour assurer la validité des résultats, un taux de retour minimum est attendu. Il est calculé sur la base du nombre de questionnaires "recevables" au regard du nombre d'agents sollicités par email pour réponse à l'enquête :

- Taux de 50% pour les services candidats au label et comptant moins de 50 agents concernés (agents en interaction avec les usagers, seuls destinataires de l'enquête),
- Taux de 30 % au moins pour les services candidats au label et comptant entre 50 et 300 agents concernés avec un minimum de 30 réponses recevables aux questionnaires exigé,
- Taux de 10% pour les services candidats de plus de 300 agents concernés.

**La note globale (sur 100) est égale à la moyenne des notes obtenues sur les 11 questions.**

Chaque réponse est cotée de la même manière sur une échelle à 4 positions : 0 point / 0,25 point / 0,75 point / 1 point.

(cf. Annexe 5 du guide du label "Services Publics +")

La note obtenue sur chaque question correspond à la moyenne des scores attribués aux réponses données, rapportée sur 100

**Ce rapport devra être transmis à l'organisme de certification chargé des audits en amont de la visite de labellisation.**