

Service-Public.fr

Le site officiel de l'administration française

Services Publics + : déjà plus de 10 000 témoignages d'usagers pour améliorer les services publics !

Publié le 20 janvier 2022 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Crédits : © Direction interministérielle
de la transformation publique

Sur la plateforme Services Publics +, donnez votre avis sur les services publics, afin de les aider à s'améliorer ! Vous pouvez témoigner de votre expérience avec les services publics, obtenir une réponse et participer ainsi à leur amélioration, consulter les expériences publiées et les résultats de qualité des services publics près de chez vous ou encore participer à la simplification des documents administratifs.

Services Publics + est un programme d'amélioration continue des services publics dans leurs relations avec les usagers. Il s'appuie sur 9 engagements communs pour être :

Plus proches des usagers :

- vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance et, dans les conditions prévues par la loi, vous avez le droit à l'erreur ;
- des services publics joignables par téléphone ou sur place et facilitant vos démarches en ligne ;
- vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle, notamment aux usages numériques.

Plus efficaces :

- vous orienter systématiquement vers la personne compétente pour traiter votre demande ;
- vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier ; [consulter les résultats de la qualité des services publics](#) près de chez vous en effectuant une recherche par ville / département / région / pays et par service public.
- les services publics mesurent leur qualité de service et vous avez accès aux résultats. Vous pouvez [consulter les résultats de la qualité des services publics](#) près de chez vous en effectuant une recherche par ville / département / région / pays et par service public.

Plus simples

- vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier les démarches ;
- les agents sont formés en permanence et outillés pour répondre au mieux aux demandes des usagers ;
- des services publics plus éco-responsables qui intègrent les enjeux de la transition écologique et solidaire.

Plus de 10 000 expériences ont déjà été publiées, vous pouvez consulter les [expériences des usagers](#).

Vous pouvez contribuer en [partageant votre expérience](#). Elle sera publiée, l'administration concernée vous apportera une réponse et pourra identifier des axes d'améliorations si l'expérience a occasionné une insatisfaction.

Vous pouvez [signaler un document administratif trop complexe](#) ou [devenir testeur](#) pour participer à la simplification des documents et des démarches administratives.

Aujourd'hui, 2,5 millions d'agents sont mobilisés pour mettre en œuvre Services Publics +. Grâce aux avis des usagers, ils travaillent à rendre les services publics plus proches, plus simples et plus efficaces.

[Je découvre le programme Services Publics +](#) et je [contribue en partageant mon expérience](#).

➔ **À savoir** : le programme est également accessible directement depuis la page d'accueil du site [Service-Public.fr \(https://www.service-public.fr\)](https://www.service-public.fr).

Et aussi

- Conseil d'État : 15 propositions pour simplifier l'accès aux prestations sociales
(<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15334>)
- Plus de 80 % des démarches administratives essentielles accessibles en ligne
(<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15146>)
- France services : les premiers conseillers numériques sont en poste
(<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15135>)

Pour en savoir plus

Comment connaître la qualité des services publics ? [↗](#)

- (<https://www.gouvernement.fr/les-actions-du-gouvernement/action-et-comptes-publics/comment-connaître-la-qualité-des-services>)
Premier ministre