



**GOUVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction interministérielle  
de la transformation publique

Paris, le 07 juillet 2025

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



## Améliorer l'efficacité et la qualité des services publics : la Région Grand Est reçoit le label « Services Publics + » palier Bronze

Après un audit réalisé par l'AFNOR (Association Française de Normalisation), la Région Grand Est vient d'obtenir le label « Services Publics + », palier Bronze.

Être accompagné dans ses démarches, obtenir une réponse rapide, participer à l'amélioration de la qualité de service,... le label « Services Publics + » vient récompenser la mise en œuvre exemplaire des [8 engagements du programme Services Publics+](#), pour répondre aux attentes prioritaires des Français.

[Le label « Services Publics + »](#) valorise l'engagement exceptionnel des services publics et de leurs agents pour améliorer la qualité et l'efficacité des services publics. Il reconnaît aujourd'hui la qualité du service rendu par les 150 agents de la Région Grand Est engagés à ce jour dans la démarche. Bravo aux équipes de la collectivité ! La direction interministérielle de la transformation publique ([DITP](#)), pilote du programme Services Publics+, encourage l'ensemble des services publics à se faire labelliser.

### Label « Services Publics + », un label de qualité pour les services publics

[Le label « Services Publics + »](#) distingue les administrations les plus engagées et obtenant les meilleurs résultats dans la mise en œuvre des 8 engagements du programme Services Publics+ communs à tous les services publics (réduction des délais de réponse, accompagnement personnalisé, démarches simplifiées...).

Le label concerne l'ensemble des services publics en contact avec les usagers. Son attribution s'appuie sur un audit externe réalisé par un organisme de certification indépendant, une enquête « usagers » et une enquête « agents ».

### La Région Grand Est, l'une des premières collectivités à obtenir ce label « Services Publics + ».

La labellisation « Services Publics + » de la [Région Grand Est](#) vient reconnaître la qualité de service et d'accueil proposée à l'utilisateur sur l'ensemble des canaux de communication (accueil physique, téléphonique, courriers, courriels, site internet) et sur les démarches en ligne. Il valorise par ailleurs le travail des 150 agents de la collectivité engagés à ce jour dans la démarche.

Le périmètre de cette 1ère labellisation couvre l'ensemble des accueils des 21 sites administratifs (Siège, Hôtels de Région, Maisons de la Région et Maison Régionale



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

des Sports) ainsi que 6 dispositifs d'aides économiques. Cette récompense concrétise les efforts de la collectivité depuis 3 ans pour définir et animer sa nouvelle stratégie de qualité de la relation à l'utilisateur.

Ce label s'inscrit dans le cadre du programme d'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité des services publics, Services Publics+, piloté par la [DITP](#).

*« Recevoir le label « Services Publics + » est une grande fierté pour notre collectivité. Cette distinction vient reconnaître l'engagement quotidien de nos agents pour offrir un service public toujours plus proche, plus efficace et plus humain. Elle témoigne de notre volonté d'améliorer sans cesse la qualité de la relation avec les usagers, sur tous les canaux, dans chacun de nos lieux d'accueil. C'est aussi une reconnaissance de notre stratégie en matière d'accueil et d'écoute, qui place le citoyen au cœur de l'action publique. Je tiens à saluer le travail exemplaire des équipes mobilisées dans cette démarche exigeante. La Région Grand Est montre qu'elle est une collectivité qui innove et avance au service de tous. »* s'est exprimé **Franck Leroy, président de la Région Grand Est**.

Viser le label « Services Publics + » a permis de donner un cap et de fixer une ambition commune au sein des services de la Région Grand Est. Les impacts positifs de cette démarche sont multiples. Cela a contribué à mettre en avant la démarche qualité engagée, à fédérer les équipes, à questionner et améliorer les pratiques, au bénéfice des usagers et des agents.

La Région a choisi le référentiel Services Publics+ car il traite les sujets de relation usager auxquels elle doit répondre le mieux possible, en intégrant les différents canaux de communication. C'est le cas du numérique qui devient le canal majoritaire des démarches des usagers, même si la Région Grand Est a à cœur de maintenir les canaux historiques tels que l'accueil physique et le courrier.

## De bons résultats mis en évidence par l'audit

Dans le cadre du programme national Services Publics+, chaque service doit évaluer annuellement la satisfaction de ses usagers, à travers huit engagements portant notamment sur l'accueil, la facilité à contacter le service public, le suivi des délais, la simplicité des démarches et l'écoute des usagers.

Pour la [Région Grand Est](#), les indicateurs indiquent une satisfaction :

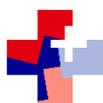
- **globale de 84% (contre 69% en moyenne pour les services publics en contact avec les usagers) ;**
- de 92% sur la qualité de la relation ;
- de 85% sur la facilité à entrer en contact ;
- de 82% sur la simplicité des démarches ;
- et de 82% sur les délais de traitement.

L'audit a permis d'identifier des points forts issus de la démarche engagée. Il a été souligné que « la démarche, bien que récemment initiée, s'appuie sur des bases solides, des responsabilités définies, un système structuré et des modalités de pilotage pertinentes ». Le travail de sensibilisation et d'acculturation des équipes a porté ses fruits puisque « l'implication des agents rencontrés et la satisfaction des usagers est à souligner, de même que l'animation et les actions de sensibilisation mises en œuvre pour le déploiement du label ».

Les actions lancées sont maintenant à consolider pour continuer de progresser et assurer un service et un accueil des usagers encore plus proche, plus simple et plus efficace.

## Services Publics+ : le programme pour améliorer la qualité et l'efficacité des services publics, avec les usagers et les agents de terrain

**SERVICES  
PUBLICS**



[Services Publics+](#) est un programme d'amélioration continue des services publics qui donne la parole aux Français pour qu'ils puissent évaluer eux-mêmes la qualité et l'efficacité de leurs services publics et proposer des améliorations avec les agents publics. Pour répondre aux attentes

prioritaires des Français, le programme Services Publics+ fixe [8 engagements de qualité communs](#) à tous les services publics. Concrètement :

- ✓ **Chaque service public doit demander à ses usagers de l'évaluer partout en France**, au moins une fois par an. Les résultats sont disponibles sur le [site Services Publics+](#). Plus de [5 000 fiches locales](#) sont d'ores et déjà accessibles pour connaître les résultats de qualité des services publics près de chez soi.
- ✓ Les Français peuvent **interpeller directement leurs services publics du quotidien sur le site Services Publics+** (rubrique « [Je donne mon avis](#) ») pour partager une expérience bonne ou mauvaise. Plus de [111 000 avis](#) ont été déposés à ce jour. Le service public concerné doit fournir une réponse sous une semaine.
- ✓ Dans chaque service public, les **parties prenantes doivent définir un plan d'action** pour améliorer la qualité et l'efficacité du service qui sera publié sur le [site Services Publics+](#).

### **La Région Grand Est, en quelques mots**

La [Région Grand Est](#), collectivité territoriale de proximité, œuvre au quotidien pour améliorer la qualité de vie de ses 5,5 millions d'habitants. Engagée dans une politique ambitieuse en matière de service public, elle agit dans des domaines essentiels tels que les mobilités, la formation, le développement économique, l'aménagement du territoire ou encore la transition écologique. Forte de ses 150 agents mobilisés dans une dynamique d'amélioration continue, la Région place l'utilisateur au cœur de ses priorités, avec une attention particulière portée à l'accueil, l'écoute et la réactivité. Labellisée « Services Publics + », elle confirme sa volonté de construire un service public moderne, accessible et exemplaire sur l'ensemble de ses 21 sites administratifs et dispositifs d'accompagnement. Par son action, le Grand Est incarne une Région engagée, innovante et au service de tous.

### **La direction interministérielle de la transformation publique (DITP), en quelques mots**

La [DITP](#) pilote le programme de transformation publique défini par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace. Elle coordonne et appuie l'action des administrations autour de cinq objectifs : assurer le déploiement effectif des priorités de l'action gouvernementale, territorialiser l'action publique, et améliorer l'efficacité, la qualité et l'accessibilité des services publics, simplifier la vie des Français et des agents publics, aider les administrations à réussir leurs transformations.

### **Contacts presse**

Région Grand Est – Isabelle Diller – 06 19 49 28 89 – [presse@grandest.fr](mailto:presse@grandest.fr)

DITP – Elisabeth Sawicki – 06 17 58 70 80 – [presse.ditp@modernisation.gouv.fr](mailto:presse.ditp@modernisation.gouv.fr)