



GOVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction interministérielle
de la transformation publique

Paris, le 17 mars 2025

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Améliorer l'efficacité et la qualité des services publics : l'Urssaf Centre-Val de Loire, premier service public à recevoir le label de qualité Services Publics+

M. Laurent MARCANGELI, ministre de l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification, a remis ce jour à Olivet le label « Services Publics + » à l'Urssaf Centre-Val de Loire. Il s'agit du premier service public à recevoir ce label. Celui-ci vient récompenser la mise en œuvre exemplaire des 8 engagements du programme Services Publics+, piloté par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP). L'objectif : des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces.

« Ma priorité en tant que ministre de l'Action publique est de renforcer nos services publics de proximité dans tous les territoires. Le label « Services Publics + » valorise l'engagement des organismes publics et de leurs agents pour améliorer la qualité et l'efficacité des services publics. Il reconnaît la qualité du service rendu par l'Urssaf Centre-Val de Loire à ses usagers, des grandes entreprises aux indépendants en passant par les PME et les auto-entrepreneurs. J'encourage l'ensemble des services publics à se faire labelliser et ainsi à donner à voir leur engagement au quotidien pour un service efficace et de qualité envers leurs usagers. C'est un label exigeant qui met en lumière les agents et leur rôle essentiel dans l'amélioration des services publics » explique Laurent Marcangeli, ministre de l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification.

Personnalisation de la prise en charge et accompagnement : l'Urssaf Centre-Val de Loire reçoit le label « Services Publics + » pour son engagement au service des usagers

« Ce label traduit notre ambition d'offrir une expérience usager toujours plus simple, accessible et performante. Une nouvelle démonstration de l'engagement de l'Urssaf pour un service public de référence. » a souligné Damien Ientile, directeur de l'Urssaf Caisse Nationale.

« Cette labellisation est une reconnaissance collective, fruit du travail de nos 500 collaborateurs et de la confiance de nos 940 usagers qui ont répondu à notre enquête pour la certification de notre organisme. Avec des taux de satisfaction de 84 % pour les particuliers, 85 % pour les employeurs et 90 % pour les travailleurs indépendants et des représentants d'association, cette distinction reflète notre engagement à fournir des services de qualité », ajoute Julien Floc'h, directeur de l'Urssaf Centre-Val de Loire.

L'Urssaf Centre-Val de Loire a notamment mis l'accent sur la personnalisation de la prise en charge et l'accompagnement sur mesure des usagers en cas de difficulté. L'Urssaf s'est en effet organisée pour pouvoir **répondre aux besoins spécifiques de chacun de ses publics** (employeur, travailleur indépendant, praticien et auxiliaire médical) et pour que les réponses apportées (par téléphone ou en point d'accueil) soient complètes dès le premier contact.

En cas de difficulté rencontrée par les entreprises (intempéries importantes, travaux...), l'Urssaf active rapidement des mesures d'urgence. **Lors de la tempête Kirk d'octobre 2024**, des délais de paiement ont par exemple été accordés, ainsi que des reports de contrôle. Le relais des dispositifs d'accompagnement tels que l'action sociale du CPSTI a permis de mobiliser un soutien financier au bénéfice d'une cinquantaine d'entrepreneurs touchés par les inondations, pour près de 195 000 euros. Enfin, l'Urssaf Centre-Val de Loire

organise régulièrement des **ateliers d'écoute usager**. En 2024, ceux-ci ont concerné le public auto-entrepreneurs et les experts-comptables.

Avec la labellisation de l'Urssaf Centre-Val de Loire, l'Urssaf amorce une dynamique globale de labellisation « Services Publics + », 5 autres Urssaf étant déjà engagées dans ce processus pour 2025. 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](#).

Label « Services Publics + », le label de qualité des services publics

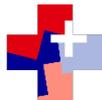
[Le label « Services Publics + »](#) distingue les administrations les plus engagées et obtenant les meilleurs résultats dans la mise en œuvre des [8 engagements](#) du [programme Services Publics+](#) communs à tous les services publics (réduction des délais de réponse, accompagnement personnalisé,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

Le label concerne l'ensemble des services publics en contact avec les usagers (services centraux et déconcentrés de l'État, établissements publics de l'État, organismes de sécurité sociale, établissements publics de santé...). Il est aussi proposé aux collectivités territoriales et à leurs établissements qui souhaitent s'engager dans cette démarche.

L'attribution du label s'appuie sur un audit externe réalisé par un organisme de certification indépendant, une enquête « usagers » et une enquête « agents ».

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 qui place l'utilisateur et les agents publics au cœur de l'évaluation de la qualité de service et de l'amélioration continue de l'efficacité des services publics. Il repose sur cinq principes qui doivent être mis en œuvre dans chaque point de contact avec le public :

- La mise en œuvre des 8 engagements communs à l'ensemble des services publics définis par le Gouvernement ;
- La publication des résultats de qualité de service et de ressenti des usagers mesurés au moins une fois par an ;
- La parole donnée aux usagers pour partager leur avis et contribuer directement à l'amélioration de la qualité de service, dans le dialogue avec l'administration ;
- Une démarche d'amélioration continue associant les agents et les usagers des services publics ainsi que les élus locaux ;
- L'engagement dans le processus de labellisation pour les services publics les plus mobilisés.

L'Urssaf, en quelques mots

Accompagner ses 11,8 millions d'usagers, employeurs et entrepreneurs dans le cadre d'une relation de service simple et personnalisée pour assurer la collecte des cotisations avec efficacité et équité, en tant que recouvreur social performant (0,30% de frais de gestion), tels sont les enjeux majeurs des [Urssaf](#). Sa raison d'être au sein de la Sécurité sociale : financer le modèle social français avec 570 milliards d'euros encaissés. Sa mission sociale : garantir aux travailleurs le bénéfice d'une protection sociale (couverture santé, retraites, prestations familiales) liée à l'exercice de l'emploi dans un cadre légal. Sa mission économique : faciliter les démarches des entrepreneurs et garantir le respect des règles sociales indispensables à une concurrence équitable.

La DITP, en quelques mots

[La Direction de la transformation publique \(DITP\)](#) 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 : diriger l'action publique par les résultats, territorialiser l'action publique, simplifier la vie des Français et des agents publics, assurer l'accès à des services publics de qualité et accroître l'efficacité de l'action publique. Deux tiers de ses équipes sont dédiés à l'accompagnement des administrations dans leur transformation (Agence de conseil interne de l'État, Laboratoires d'innovation publique, Campus de la transformation publique, Centre interministériel de la participation citoyenne...).

Contacts presse

Service de presse de Laurent MARCANGELI, ministre de l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification Tél : 01 53 18 42 68 / 42 76 Mél : presse@action-publique.gouv.fr

Direction interministérielle de la transformation publique – Sonia Duarte – 06 40 74 19 37

presse.ditp@modernisation.gouv.fr

Urssaf - Laëtitia Barthelemy – contact.presse@acoss.fr