

Référentiels Structure de la plateforme Services Publics Plus

Description générale du programme Services Publics Plus

Le programme Services Publics Plus lancé par le Gouvernement a pour but de contribuer à améliorer la qualité du service rendu et développer la confiance entre l'administration et les usagers.

Ce programme vise à offrir aux usagers des services toujours plus proches, plus simples et plus efficaces <https://www.plus.transformation.gouv.fr/lambition-du-programme>.

Services Publics Plus fixe 9 engagements pour répondre aux attentes prioritaires des Français, à savoir :

- plus de rapidité dans le traitement des demandes ;
- une simplification des démarches administratives ;
- des services publics plus facilement joignables ;
- un suivi plus personnalisé des dossiers des usagers, au regard de leurs situation personnelle.

Ils constituent le socle de la promesse commune des services publics à l'utilisateur et sont déclinés par tous les réseaux de service public en tenant compte de leurs missions auprès des particuliers.

La Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP), cheffe de file du programme, permet :

- aux usagers de donner leur avis, d'être écoutés et, de ce fait, de contribuer à l'amélioration du service public ;
- aux administrations de rendre compte des résultats du service public et d'embarquer les agents dans une logique d'amélioration continue.

Pour cela, la DITP (<https://www.modernisation.gouv.fr/>) a ainsi mis en ligne la plateforme Services Publics Plus, accessible depuis la page web <https://www.plus.transformation.gouv.fr/> dont l'ambition est de faire des usagers des acteurs clés de l'amélioration continue des services publics à travers une démarche portée par les agents publics au plus près du terrain.

Cette plateforme recueille des données sous forme de 4 référentiels et 1 indicateur désormais disponibles en open-data :

- le référentiel structure (liste des structures des différentes administrations en relation avec les usagers),
- le référentiel des typologies,
- le référentiel des indicateurs utilisés par les administrations (affichage des résultats de qualité de service des différentes administrations en relation avec les usagers),
- le référentiel des résultats (valeur associée à une structure et un indicateur).

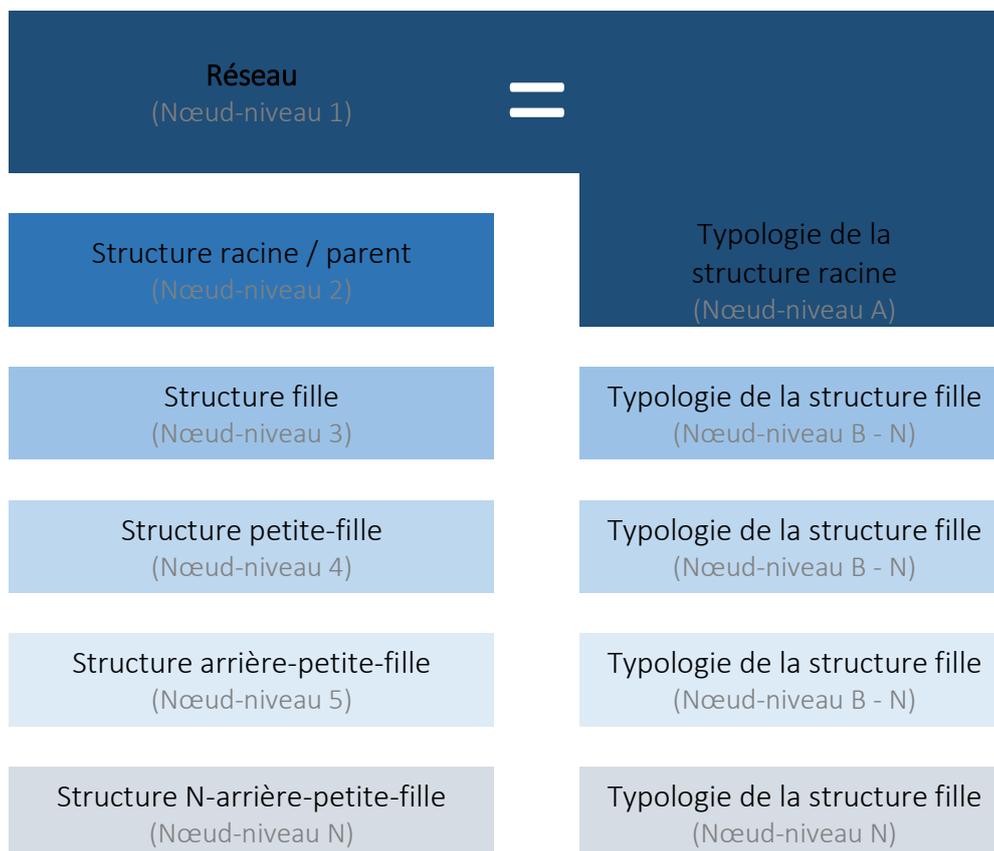
Et un indicateur :

- La transparence de la qualité des services publics.

Structure : c'est l'entité organisationnelle publique en relation avec l'utilisateur ou située hiérarchiquement au-dessus.

C'est l'entité opérationnelle à laquelle sont rattachés les utilisateurs habilités à intervenir sur la plateforme Services Publics Plus (<https://www.plus.transformation.gouv.fr>), notamment pour apporter une réponse aux expériences des usagers. Elles sont organisées dans une arborescence hiérarchisée au sein de chaque réseau. Par exemple, le réseau CNAF dispose d'une structure CAF (niveau N), d'une structure CAF du Gard (niveau N-1), d'une structure CAF de l'Hérault (niveau N-1), etc.

L'organisation hiérarchique des structures



Description du mode de production du jeu de données

Ces référentiels remplis par un référent Services Publics Plus de chaque réseau pour l'ensemble des organismes publics sur le territoire peuvent créer ou mettre à jour les données sur leurs organismes en transmettant le fichier actualisé à la DITP.

Vous trouverez ci-dessous le lien vers le guide utilisateur ainsi que vers la maquette de remplissage des référentiels.

1. Guide Utilisateurs, compléter les référentiels SP+ :
Suivez le lien <https://www.plus.transformation.gouv.fr/ressources> et saisissez « Guide Utilisateurs » dans le moteur de recherche.
2. Maquette de remplissage des référentiels :
Suivez le lien <https://www.plus.transformation.gouv.fr/ressources> et saisissez « Référentiel » dans le moteur de recherche.

Ce référentiel comporte neuf champs obligatoires:	Et il comporte dix champs facultatifs :
<ul style="list-style-type: none"> - Code SP+ de la structure* - Intitulé du réseau * - Intitulé de la typologie * - Intitulé de la structure* - Intitulé de la structure parente* (obligatoire sauf pour la structure racine) - Code postal de la structure * - Ville* - Pays* - Actif* 	<ul style="list-style-type: none"> - Description de la structure - Identifiant de la structure - Type d'identifiant - Intitulé de la structure parente - Adresse ligne N°1 - Adresse ligne N°2 - URL du site internet - Boîte à lettre fonctionnelle - Codes postaux (CP) - Départements

Liste des **structures parentes racines** (Nœud – niveau 2) et leur rattachement au **réseau** au niveau supérieur (Nœud – niveau 1) :

Code SP+ de la structure	Intitulé du réseau	Intitulé de la structure racine	Intitulé de la typologie
rpDGP627ZG	Administration territoriale de l'Etat	MI-ATE-national	Administration territoriale de l'Etat
REMyE3ZOdj	AGIRC-ARRCO	AGIRC-ARRCO	AGIRC-ARRCO
a2Pn8Mcn4t	ANTS	ANTS	ANTS
dr8Nr4UcSA	CAISSE NATIONALE MILITAIRE DE SECURITE SOCIALE	CAISSE NATIONALE MILITAIRE DE SECURITE SOCIALE	CAISSE NATIONALE MILITAIRE DE SECURITE SOCIALE
6IsIJsJU7c	CCMSA	CCMSA	CCMSA
oWeD7UUyqK	CCSP	CCSP	CCSP
IlkRjafWaz	CNAF	CAISSE NATIONALE DES ALLOCATIONS FAMILIALES	CNAF
fPcpxLP9xy	CNAM	CNAM	CNAM
6NIVZKCV2A	CNAV	CNAV	CNAV
OeZQMPzbox	Collectivités territoriales – Communes	Collectivités territoriales - Communes	Collectivités territoriales - Communes
CeL1UGxjit	Collectivités territoriales – Départements	Collectivités territoriales - Départements	Collectivités territoriales - Départements
xqC3C4rr3O	DGCCRF	Bureau de la communication et de l'accueil des publics	DGCCRF
iAyLgWxNB	DGDDI	Direction générale des douanes et droits indirects	DGDDI
ijupDG83v7	DGFIP	DGFIP	DGFIP
tiYzTHycco	Direction de l'information légale et administration publique (DILA)	Direction de l'information légale et administration publique (DILA)	Direction de l'information légale et administration publique (DILA)
wfwuCSSMB6	Direction interministérielle du Numérique (DINUM)	Direction interministérielle du Numérique (DINUM)	Direction interministérielle du Numérique (DINUM)
bnPZYFNsBc	DITP	DITP	DITP
ONIZts8TvS	DSNJ	Direction du Service National et de la Jeunesse	DSNJ
dPR6JOciKE	Etablissement Français du Sang	Etablissement Français du Sang	Etablissement Français du Sang
caXOde9y4y	France services	ANCT	France services
pV023MYkmK	Gendarmerie Nationale	DGGN	Gendarmerie Nationale
Bd0stNWE5F	INSEE	Direction générale de l'INSEE	INSEE
33No7D0S3q	LES CROUS	CNOUS	LES CROUS
hcxcV5NcXy	Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE)	Direction des Français l'étranger et de l'administration consulaire	Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE)
DfohhAnZkf	Ministère de la Culture	Ministère de la Culture	Ministère de la Culture
cezW6W5H2E	Ministère de la Justice	Secrétariat général du Ministère de la Justice	Ministère de la Justice
PaBuvDEE2q	Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation	Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation	Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation
vyMsURRnvp	Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion	Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion	Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion
jxduyq1UnZ	MTE-MCTRCT	MTE-MCTRCT	MTE-MCTRCT
GFWOQy6tJ4	ONACVG	DG ONACVG	ONACVG
L8mRmZDT2r	POLE EMPLOI	DIRECTION GENERALE-PE	POLE EMPLOI
jU0OUeqHHe	POLICE NATIONALE	POLICE NATIONALE	POLICE NATIONALE
ghXCpnr7R1	Réseau des rectorats et DSDEN	Secrétariat général des MENJS-MESRI - Département de la modernisation	Réseau des rectorats et DSDEN

szZshFsE9R	Réseau hors réseau	Hors-structures	Réseau hors réseau
STR-10		INPI - Institut National de la Propriété Industrielle	Réseau hors réseau
STR-1	Typologie d'init	structure d'init	Typologie d'init
E3vNJdtEaZ	Universités et écoles	Universités et écoles	Universités et écoles
OOZ1PJOWNs	URSSAF	URSSAF CAISSE NATIONALE	URSSAF

Précaution de lecture concernant les structures

Les biais de collecte propres aux différentes sources peuvent expliquer certaines données :

- Les données sont alimentées à une certaine fréquence et ne peuvent pas être systématiquement à jour.
- Les données structures sont mises à jour de manière manuelle et des erreurs humaines pourraient apparaître.

Lexique des termes

1. Code SP+ de la structure (obligatoire)

Ce champ fourni par la plateforme SP+ est l'identifiant unique utilisé par DITP pour distinguer les différentes structures entre elles.

2. Intitulé de la typologie (obligatoire)

La typologie correspond au « type » ou à la catégorie de la structure. Elle permet de les regrouper dans un ensemble cohérent.

Ce champ reprend l'une des typologies des structures déjà renseignée dans le référentiel « typologies des structures ». Ce champ vise à identifier le nom des différentes strates, mailles, niveaux de chaque réseau.

Par exemple, le « Service des Impôts aux Particuliers de Chaumont » est de typologie « Services des impôts aux particuliers (SIP) ».

3. Intitulé de la structure (obligatoire)

La structure est l'entité principale ou socle à laquelle sont associés les comptes agents, les expériences des usagers, les diagnostics SP+, les résultats de qualité de service.

La structure permet également de limiter les droits de l'utilisateur : ce dernier dispose généralement de droits de création, modification et de lecture sur sa structure et les structures filles (c'est-à-dire descendantes) et pas sur les autres structures.

4. Description de la structure

Ce champ permet de décrire une structure.

5. Identifiant de la structure

Ce champ correspond au numéro qui peut être attribué à chaque structure d'un réseau. Ce numéro peut être un SIRET, un SIREN, un numéro d'identification attribué en interne, ou autres. Il est utile car il peut permettre d'automatiser par API la mise à jour du fichier.

6. Type d'identifiant

Ce champ permet de préciser la nature du numéro renseigné dans le champ précédent.

7. Intitulé de la structure parente

Ce champ correspond au nom de la structure qui se trouve hiérarchiquement au-dessus de la structure en question.

NB : La structure « racine » qui est à la tête du réseau n'a pas de structure parente. Pour un référentiel de structure d'un réseau donné, il y aura donc qu'une seule ligne pour laquelle le champ « intitulé de la structure parente » n'est pas rempli.

8. Intitulé du réseau

Ce champ reprend la même donnée que celle renseignée dans le champ « intitulé du réseau » du référentiel « typologie des structures ».

Le réseau de service public correspond à une structure ou à un ensemble de structures organisé hiérarchiquement.

Par exemple, le réseau CNAV (Caisse nationale de l'Assurance retraite) est composé de la structure CNAV, des structures « CARSAT » et des structures « Agence retraite ».

L'intitulé du réseau correspond à l'intitulé de la typologie de la structure racine.

Attention : l'intitulé de la typologie racine doit être égal à l'intitulé réseau.

Localisation

Les champs suivants permettent d'identifier l'adresse physique de chaque structure. Ces éléments ont vocation à localiser les structures.

9. Adresse ligne N°1

Adresse principale

10. Adresse ligne N°2

Adresse complémentaire

11. Code postal de la structure (obligatoire en France)

Ces champs sont indispensables pour réaliser l'orientation des témoignages usagers ou l'affichage des résultats des services publics.

Le code postal correspond au code postal de l'adresse physique de la structure décrite.

12. Ville (obligatoire en France)

Idem que le point 11. La ville correspond à l'adresse physique de la structure décrite.

13. Pays

Ce champ permet de distinguer les services publics situés en France des services publics situés à l'étranger, tels que les consulats. Ils sont remplis avec un code à deux chiffres.

14. URL du site internet

Ce champ permet d'identifier les sites internet de chaque structure sur lesquelles doivent être publiées les bannières renvoyant à la plateforme SP+.

15. Boîte à lettre fonctionnelle

Ce champ permet de renseigner l'adresse d'une boîte fonctionnelle de la structure.

16. Actif

Ce champ booléen (« oui » ou « non ») permet d'indiquer lors de la mise à jour des référentiels, les structures qui auraient été fusionnées ou supprimées.

17. Codes postaux (CP)

Ces champs permettent de renseigner toutes les communes qui relèvent du périmètre d'une structure. Elles sont remplies au format d'un code à cinq chiffres séparés par un point-virgule.

Attention : ces champs sont remplis obligatoirement pour toutes les structures dont le périmètre est infra-départemental.

18. Départements

Ces champs permettent de renseigner tous les départements qui relèvent du périmètre d'une structure. Ils sont remplis au format d'un code à deux chiffres séparés par un point-virgule.

A noter : ces champs sont remplis obligatoirement pour toutes les structures dont le périmètre est supra-départemental.

19. Code SP+ de de la structure parente * (sera rajouté ultérieurement)

Ce champ fourni par la plateforme SP+ est l'identifiant unique utilisé par DITP pour distinguer les différentes structures entre elles quel que soit le niveau du nœud. Ce champ correspond au code SP+ de la structure parente qui se trouve hiérarchiquement juste au-dessus de la structure en question.

20. Clé de tracking (sera rajouté et utilisé ultérieurement)

Ce champ permet de suivre la provenance des usagers de la plateforme.

Le référentiel est en cours d'évolution

Deux nouvelles données seront collectées (en vert dans le tableau ci-dessous) en juin 2022 (sous réserve) :

Version actuelle		Modification prévu en juin
Code SP+ de la structure		Code SP+ de la structure*
Intitulé de la typologie		Intitulé du réseau *
Intitulé de la structure		Intitulé de la typologie *
Description de la structure		Intitulé de la structure*
Identifiant de la structure		Description de la structure
Type d'identifiant		Identifiant de la structure
Intitulé de la structure parente		Type d'identifiant (SIRET, code réseau spécifique)
Intitulé du réseau		Code SP+ de de la structure parente *
Adresse ligne N°1		Intitulé de la structure parente* (obligatoire sauf pour la structure racine)
Adresse ligne N°2		Adresse
Code postal de la structure		Compléments Adresse
Ville		Code postal de la structure *
PAYS		Ville*
URL du site internet		Pays*
Boîte à lettre fonctionnelle		Codes Postaux
Actif		Départements
CP		URL du site internet
Départements		Boîte à lettre fonctionnelle
		Clé de tracking
		Actif*