Copyright Micro-Certif – CITICA - 2026



Sens du service public

Compétence expérentielle tacite

CRITICITE
Vitale

DOMAINE
Fonctionnement

SECTEUR
F.P.T.

PRESENTION DU BADGE

Badge valorisant la compétence expérientielle liée au **sens du service public** au sein d'une collectivité. Cette compétence consiste à placer l'intérêt général, la qualité du service rendu et l'attention portée aux usagers au cœur des pratiques professionnelles quotidiennes. Elle repose sur la capacité à agir avec engagement, responsabilité, neutralité et souci de l'utilité collective dans l'exercice des missions publiques.

Cette compétence contribue à la qualité de la relation avec les habitants, à la confiance envers les institutions publiques et à la continuité des valeurs du service public territorial. Elle mobilise des comportements professionnels, relationnels et éthiques développés principalement par l'expérience et la pratique du terrain.

Ce badge reconnaît la capacité d'un agent à :

- ❑ Ecoute et accompagnement des usagers,
- ❑ Engagement au service de l'intérêt général,
- ❑ Qualité et continuité du service rendu.

★☆☆ PREUVES ATTENDUES

- ✓ Engagement dans la qualité du service rendu aux usagers
- ✓ Participation à des actions d'amélioration de l'accueil ou des services
- ✓ Respect des principes et valeurs du service public
- ✓ Gestion attentive des besoins ou situations des usagers
- ✓ Contribution à la continuité et à la qualité des missions publiques
- ✓ Témoignages de responsables, collègues ou usagers
- ✓ Participation à des actions collectives au service du territoire
- ✓ Endossements attestant du sens du service public