

ACTION N° 3-9

PILOTE : DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

Permettre à chaque citoyen de donner son avis sur les services publics

Objectifs

- Permettre aux usagers de **partager leur expérience** des services publics en apportant une réponse aux témoignages publiés sur « Voxusagers »
- **Améliorer la qualité du service public** en prenant en compte l'avis des usagers.

3 559

histoires
publiées
au 21/07/2021

ENGAGEMENT PRIS

Engagement pris dès le premier CITP (février 2018) et renouvelé lors des CITP suivants : permettre à chaque citoyen de donner son avis sur les services publics pour mieux cibler les actions d'amélioration et consolider l'engagement du service public dans une culture de l'écoute et de l'efficacité.

62 %

des réponses
sont apportées
en moins de 7
jours
au 29/06/2021

BILAN À DATE

Après une phase d'expérimentation (ANTS, brigade numérique de la Gendarmerie, CARSAT Rhône-Alpes et services publics administratifs du Gard et de l'Hérault), le dispositif Voxusagers se déploie nationalement au sein de l'ensemble des services publics au contact des usagers.

Expérimentation de mai à septembre 2020 avec la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) pour développer des fonctionnalités d'analyse sémantique permettant de faciliter le traitement en masse des contributions afin d'identifier des axes d'amélioration continue structurants.



Brigade numérique de la Gendarmerie

40 %

d'histoires
positives
au 29/06/2021

« Voxusagers permet véritablement de rapprocher l'utilisateur et le service public »

Général d'armée Christian Rodriguez, DG de la Gendarmerie nationale

« Voxusagers est utile pour repérer les signaux faibles »

Renaud Villard, DG de la CNAV

« Voxusagers, c'est bien parce qu'on peut avoir un retour sur notre travail et savoir ce qu'en pensent réellement les allocataires »

PROCHAINES ETAPES

Accélérer le déploiement de Voxusagers dans toutes les administrations en contact avec les usagers d'ici la rentrée : taux de réponse, délai de réponse, taux de transformation, etc.

Utiliser les résultats pour prioriser les plans de simplification et d'amélioration continue de la qualité des services publics.

Intrégration de Voxusagers dans la plate-forme SP+ fin septembre 2021.

Page d'accueil de Voxusagers

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE SERVICES PUBLICS+
Liberté Égalité Fraternité

Racontez votre expérience Consultez les expériences

Partagez votre expérience pour aider le service public à s'améliorer

Vous avez contacté une administration (Caf, gendarmerie, service des impôts, ...) par téléphone, en allant sur Internet ou sur place à l'accueil ?

Racontez votre expérience, bonne ou mauvaise. Votre histoire sera visible par tous et directement adressée à l'administration concernée pour l'aider à mieux répondre aux usagers.

Racontez votre expérience **Consultez** les expériences

Comment ça marche ?

- 1 Racontez votre expérience**
Racontez-nous votre démarche, vos difficultés, vos satisfactions. Nous lirons votre histoire avant de la publier afin de s'assurer qu'elle respecte notre politique de modération.
En savoir plus
- 2 L'administration vous répond**
Nous transmettons votre expérience à l'administration et au service concerné. **Attention, Voxusagers ne permet pas d'obtenir de réponses aux réclamations individuelles car les administrations n'ont pas accès à vos informations personnelles sur ce site.**
En savoir plus
- 3 Une action peut être mise en place**
Toutes les expériences sont analysées. Si des améliorations possibles sont détectées, l'administration les met en œuvre, et vous en informe.

Expériences à la une

SERVICES PUBLICS+

« L'expérience de lecture que j'ai eu en allant voir " Consulter des expériences " de ceux y ayant évoqué leur problème, m'a même à penser, au vu de nombre de leur doléance... »
R J F le 06/07/2021

Réponse appropriée

CARRET RETRAITE

« J'ai tout d'abord eu la bonne surprise de recevoir un message de CARSAT me proposant ce service d'accompagnement. Le rendez-vous en lui même s'est ensuite... »
Mamoune67 le 07/07/2021

Réponse appropriée

AMTS

« Bonjour. Après plusieurs tentatives infructueuses dans la matinée, le site devait vraiment avoir un problème, tout s'est bien passé en fin... »
JMK le 20/04/2021

Réponse appropriée

CAR

« Bien qu'ouvrant droit légalement à l'allocation au logement, j'ai fait fermer mon dossier avec la Caf, plutôt que d'être sur un "qui-vive" insupportable, basé sur le... »
Marie le 02/05/2021

Réponse appropriée

SERVICES PUBLICS+ CAF

« Bonjour. Merci d'avoir facilité avec succès un rendez-vous téléphonique avec la CAF concernée, débouchant ainsi sur la réouverture de mo... »
Marie le 23/06/2021

Réponse appropriée

URISAT

« J'ai voulu déclarer par internet ma femme de ménage réfugiée du Sénégal. Il est possible d'utiliser les chèques emploi service pour payer les services rendus par les... »
Cath le 11/04/2021

Réponse appropriée

Voir toutes les expériences

Chiffres clés

3559 expériences ont été publiées

Notre démarche CGU Nous contacter
Politique de modération Mentions légales
Espace administration Données à caractère personnel