

Dossier de presse



Bilan de l'expérimentation CAF du Gard
et
Généralisation à tous les services publics du Gard et de l'Hérault

18 juillet 2019 – Nîmes



Expérimenté à la Caf du Gard depuis mars 2019, le site voxsagers.gouv.fr permet aux usagers de partager leur expérience vécue avec les services publics et aux administrations de leur apporter des réponses afin d'améliorer le service rendu. S'appuyant sur les résultats positifs de cette première expérimentation, qui s'est élargie en juin à la brigade numérique de la Gendarmerie Nationale et à la CARSAT Rhône Alpes, le comité interministériel de la transformation publique (CITP) du 20 juin dernier a décidé de généraliser l'application de voxsagers.gouv.fr à l'ensemble des services publics en 2020.

La première étape de cette généralisation est l'extension du périmètre de l'expérimentation aux services publics du Gard et de l'Hérault dès la rentrée 2019.

Pourquoi Voxusagers.gouv.fr ?

Le gouvernement a fait de la qualité des services publics une priorité.

Dans le cadre du programme Action publique 2022 le gouvernement s'est fixé, parmi plusieurs objectifs prioritaires, celui d'améliorer la qualité des services publics, en développant une relation de confiance entre les usagers et des administrations engagées à délivrer une information transparente sur la qualité de leurs services, notamment à travers les programmes Transparence et Marianne.

En prolongeant la même logique de transparence quant à la qualité des services publics telle qu'elle peut être perçue par les usagers a été créé le site Voxusagers.gouv.fr. Ce site permet aux usagers de partager leur expérience vécue avec les services publics et fait ainsi remonter de manière transparente les difficultés rencontrées et les expériences positives, en vue d'améliorer les services publics.

Comprendre l'expérience vécue par les usagers est un indispensable pour améliorer le service rendu par les administrations.

Voxusagers.gouv.fr est un nouveau site internet qui doit permettre aux usagers du service public de partager de manière transparente leur expérience et leurs avis sur les services publics. Parce qu'il est difficile de capter l'expérience usager – après une démarche, nous passons tous logiquement à autre chose – Voxusagers.gouv.fr se veut complémentaire des enquêtes de satisfaction déjà mises en place dans de nombreux services publics, afin de mieux rendre compte de la richesse de l'expérience vécue.

Les usagers des services publics sont le plus souvent satisfaits de leur expérience. Voxusagers doit mettre en valeur les expériences positives vécues par les usagers et les actions mises en œuvre par les agents pour améliorer le service.

Voxusagers.gouv.fr s'inspire des sites de recueil d'avis clients existant dans le secteur privé mais s'en distingue puisqu'avec le service public, il ne s'agit pas de comparer et de choisir mais de déclencher l'amélioration du service. Partir du vécu d'un usager et de son ressenti permet d'identifier ce qui fonctionne déjà et les marges de progression possibles.

Voxusagers.gouv.fr publie également les réponses apportées par les administrations concernées.

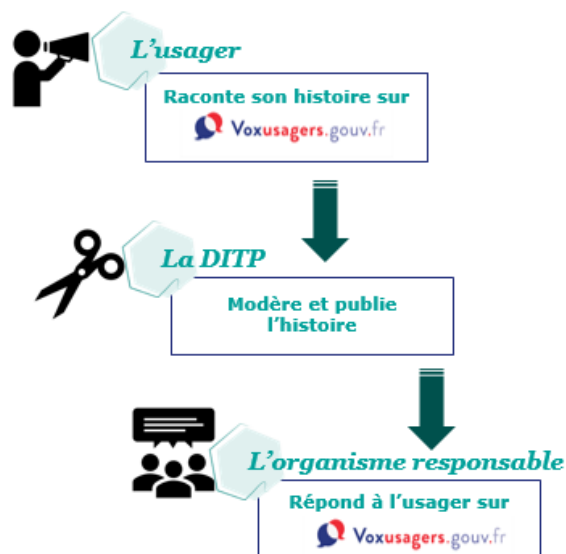
S'inspirer d'une bonne pratique : Care Opinion au Royaume-Uni



Avec plus de 330 000 expériences négatives et positives de patients collectées et orientés vers 7500 contacts au sein des établissements de santé britanniques, Care opinion, précurseur en la matière, est l'un des principaux sites internet pour le recueil d'avis usagers en Europe.

Comment ça marche ?

Un fonctionnement en 3 grandes étapes



Racontez votre histoire sur voxusagers.gov.fr pour aider le service public à s'améliorer.

Vous avez contacté une administration par téléphone, en allant sur Internet, ou en vous rendant sur place à l'accueil ?

Racontez votre expérience, bonne ou mauvaise, et aidez le service public à s'améliorer. Votre histoire sera lue et modérée par l'équipe de Voxusagers.gov.fr avant publication.

Une fois publiée, votre histoire sera visible par tous et adressée à l'administration concernée pour qu'elle y apporte une réponse.

Sur Voxusagers.gouv.fr, tout est transparent : vous pouvez consulter tous les témoignages des autres usagers mais aussi toutes les réponses apportées par les administrations.

Attention, Voxusagers.gouv.fr ne permet pas de répondre à des questions individuelles portant sur des démarches en cours. Si vous avez une question ou une demande concernant une démarche administrative en cours de réalisation, il faut vous adresser directement au service administratif en charge.

Mais si la démarche est réalisée et/ou si vous n'avez pas eu de réponse, et surtout si vous pensez que votre histoire peut aider d'autres usagers dans la même situation, alors n'hésitez pas à raconter votre histoire !

Une expérimentation prometteuse...

Une expérimentation lancée depuis le 14 mars 2019 avec les allocataires et les agents de la Caf du Gard

Depuis plusieurs années, la branche Famille associe ses publics (allocataires, partenaires) et ses collaborateurs à une démarche de consultation pour mieux comprendre les besoins et attentes, pour concevoir des services adaptés. Depuis la mi-mars, les allocataires de la Caf du Gard peuvent publier leur témoignage en ligne sur voxusagers.gouv.fr.

Afin de promouvoir cette expérimentation, la Caf du Gard y a associé deux de ses partenaires : la Maison de services au public (MSAP) de Sommières et le Point d'information médiation multi services (Pimm's) de Nîmes.

Depuis le 14 mars, un lien direct vers Voxusagers.gouv.fr est affiché sur le compte allocataire du site www.caf.fr et des actions de promotion du site (affichage à l'accueil, mailings ciblés, etc.) ont été mises en place. Des agents de la CAF du Gard ont été formés pour répondre aux histoires publiées sur Voxusagers.gouv.fr. Il s'agissait aussi de mesurer l'appétence des allocataires de la CAF, d'évaluer les ressources nécessaires (temps de modération des histoires, charge de travail induite, etc.) et de faciliter la mobilisation des agents (organisation et processus de réponse ; adhésion générale ; outillage de promotion du site ; etc.).

Un site internet utile aux agents

Quelques verbatim :



***« voxusagers, c'est bien parce qu'on peut avoir un retour sur notre travail et savoir ce qu'en pensent réellement les allocataires »
- Quentin, gestionnaire conseil***



« voxusagers, ça change de ce qu'on voit sur Google ou Facebook sur la Caf ! Il y a des histoires positives et ça ne donne pas une image déformée de l'opinion des usagers. Et puis c'est constructif pour s'améliorer. » - Prescillia, service communication

En effet on peut librement consulter toutes les témoignages publiés, en allant sur voxusagers.gouv.fr. Et on se rend vite compte qu'il y a beaucoup d'histoires positives, qui montrent que les allocataires sont souvent satisfaits de notre travail !

La Caf du Gard fera aussi en sorte de valoriser régulièrement les histoires les plus intéressantes et les éventuelles idées d'amélioration qui ont pu en découler.

voxusagers.gouv.fr, c'est aussi un moyen de montrer que la Caf du Gard les écoute et recueille leurs témoignages en y apportant des réponses.

En expérimentant Voxusagers.gouv.fr, la Caf du Gard est ainsi pionnière d'une politique nationale, qui concerne tous les services publics et constitue un engagement fort du gouvernement, pour la transparence et l'amélioration des services publics.

3 principaux enseignements peuvent être tirés de l'expérimentation à la Caf du Gard

1. Les usagers ont été suffisamment nombreux à raconter leur histoire

Plus de 60 histoires ont été publiées sur le site (15/06/19), témoignant que Voxusagers a su se rendre visible auprès des usagers. Ceux-ci ont compris la promesse (très peu confondant Voxusagers avec un site de réclamations individuelles) mais souhaitent voir des actions d'amélioration mises en place pour être pleinement convaincus de l'utilité de l'outil.

2. L'administration et les agents se sont appropriés l'outil et ont su se mobiliser tout au long de l'expérimentation

Les agents de la Caf du Gard ont activement participé à l'amélioration de Voxusagers en participant aux différents ateliers de travail. La Caf du Gard a été moteur dans la mobilisation de ses partenaires autour du projet.

3. L'outil s'est adapté au fil de l'expérimentation

L'expérience utilisateur en front office a été améliorée pour permettre aux usagers de raconter leur expérience plus facilement : consignes plus claires, suggestion de démarches à partir de mots clefs, facilitation de sélection des canaux...

Les fonctionnalités ont été enrichies grâce aux tests réalisés par les agents : possibilité d'enregistrer un projet de réponse, mise en place d'un processus de validation de réponse.

L'expérimentation en quelques chiffres

82 histoires postées dont... (chiffres au 15/06/19)	
62 histoires publiées dont...	16 histoires rejetées dont...
37 histoires avec un ressenti négatif	7 rejetées pour cause « histoire hors-sujet »
14 histoires avec un ressenti positif	5 rejetées pour cause « histoire personnelle »
11 histoires avec un ressenti neutre ou non exprimé	
<u>Modération</u> : 23 modérées* (21 modérations légères, 2 modérations lourdes validées par l'utilisateur)	4 rejetées pour cause « histoire ne racontant pas d'expérience »

*Avant leur publication, toutes les histoires postées sur Voxusagers sont examinées par un modérateur avant d'être publiées ;

- Soit directement sur Voxusagers ;
- Soit après de légères corrections (orthographe, syntaxe...) et information de l'utilisateur ;
- Soit après une réécriture en accord avec l'utilisateur. Dès lors, certaines histoires peuvent être en attente de publication, faute d'accord de l'utilisateur.

Fréquentation du site	
Nombre total de connexions à Voxusagers	2 170 visites
Durée moyenne de connexion à Voxusagers	1 min 18s

Des histoires nombreuses et variées ont souligné l'intérêt des usagers pour l'outil :

Entre le 14 mars et le 15 juin, 2 737 visiteurs se sont rendus sur le site Voxusagers, avec un pic de 69 visites le 11 juin. Au cours de cette période, 82 histoires ont été postées dont 16 rejetées et 62 publiées et visibles sur le site Voxusagers (4 histoires en attente de validation).

Des histoires variées démontrant l'utilité de Voxusagers :

- 14 histoires relatent une expérience positive (soit 22%)
- 37 histoires relatent une expérience négative (soit 57%)
- 8 histoires relatent une expérience neutre (soit 16%)
- Pour 3 histoires, les usagers n'ont pas qualifié leur expérience (soit 5%)

L'engagement de la branche Famille de la Sécurité sociale dans l'écoute usagers

L'expérimentation de la Caf du Gard est emblématique de l'engagement de la Cnaf et des Caf dans la démarche d'associer les usagers à la conception et à l'évaluation de ses services engagée depuis 2014. Cette démarche s'inscrit en droite ligne des programmes de transformation publique de l'Etat, notamment « Action publique 2022 » en faveur de la simplification des procédures administratives. Elle a vocation à se renforcer et à devenir systématique, la Convention d'objectifs et de gestion entre la Cnaf et l'Etat affirmant le principe de placer l'utilisateur au centre des services de la branche Famille, afin d'être un service public qui écoute ses usagers et s'adapte au mieux à leurs besoins et attentes.

En plus de son laboratoire d'innovation CafLab, un service national mutualisé spécialisé dans l'écoute usagers a été créé dans la branche Famille auquel contribue activement la Caf du Gard. En aval de la conception d'un service, d'un outil ou d'une application destinés aux allocataires, les usagers expriment leur avis et leurs attentes à l'occasion d'entretiens et de focus groupes mis en place pour co-construire les services qui leur sont destinés, innover avec et pour eux. Il s'agit de concevoir avec eux des services simples d'utilisation et accessibles, adaptés à leurs besoins et attentes.

Par exemple, le relevé de compte, disponible dans l'espace personnel de chaque allocataire sur www.caf.fr a été testé par les usagers, et modifié en fonction de leurs remarques, soit par l'ajout d'une explication, le remplacement des termes utilisés pour qu'ils soient plus clairs, ou encore l'ajout d'éléments demandés.

En complémentarité de Voxusagers.gouv.fr, la branche Famille a mis à disposition du public une plateforme consultative « La Caf à votre écoute ». En ouvrant un compte sur le site, les utilisateurs sont invités à devenir acteur d'un service public innovant et à participer aux projets initiés par la branche Famille pour prendre en compte leur avis et besoins.

La plateforme citoyenne « La Caf à votre écoute » permet d'organiser des consultations publiques sur des thématiques précises, dans le cadre de projets en cours.

En effet, la branche Famille a pris l'habitude de consulter les usagers dans le cadre de l'élaboration de ses offres, afin de s'assurer qu'elles répondront aux besoins des personnes concernées. L'outil permet d'instaurer un rapport de confiance en partageant les analyses faites à l'issue de chaque consultation, puis, dans un second temps, des actions qui seront réalisées à leur suite.

Ouverte en février 2019, cette plateforme [la Caf à votre écoute](#) permet d'organiser des sondages, de recueillir des propositions. Il est également possible de s'inscrire pour participer à des séances de consultation collectives organisées dans des Caf. Depuis février, six campagnes ont été organisées ; sur les emails envoyés aux allocataires, le nouvel espace « mon compte » de www.caf.fr, les prestations liées au handicap de l'enfant, le congé parental ou encore la refonte du site internet destiné aux parents «<https://mon-enfant.fr/>». Aujourd'hui, [la Caf à votre écoute](#) atteint près de 81.000 visites et 1 800 inscrits participants.

... qui permet l'extension du périmètre de l'expérimentation Voxusagers aux services publics du Gard et à l'Hérault

Suite à l'expérimentation Voxusagers à la Caf du Gard, le **Comité interministériel de la transformation publique du 20 juin 2019** a annoncé :

L'extension de Voxusagers à tous les services de l'Etat des départements du Gard et de l'Hérault d'ici fin 2019, et notamment aux organismes de protection sociale.

La généralisation de Voxusagers à tous les services publics en 2020.

Le dossier de presse du CIP est consultable ici :

<https://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/dpcitp3.pdf>

Une extension en 2019 permettant de générer une dynamique locale

À travers cette extension au Gard et à l'Hérault, il s'agit de permettre aux usagers des deux départements de partager des expériences associant plusieurs services publics (par exemple, la Caf et les services des impôts aux particuliers). Ce sera l'occasion pour les administrations de prendre en main Voxusagers mais aussi de créer un réseau local, articulé autour des histoires des usagers.

Cette expérimentation à l'échelle des deux départements est aussi un premier pas vers la généralisation de la publication des retours usagers en 2020.

Les MSAP participeront également à cette première étape de généralisation en aidant les usagers à faire part de leur expérience sur Voxusagers.

De plus, Voxusagers sera expérimenté à partir de septembre à l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) et à partir du mois d'octobre à la Bibliothèque nationale de France (BnF).

Tout au long de l'expérimentation dans le Gard et l'Hérault, des ateliers de travail associant responsables de terrain et agents des différentes administrations impliquées seront animés par l'équipe projet de la DITP. Ces ateliers mutualisés seront organisés alternativement à Nîmes et à Montpellier.

Des ateliers spécifiques se dérouleront pour les autres terrains (ANTS, BnF..), et des groupes de travail nationaux associeront les principaux réseaux concernés (organismes de protection sociale, DGFIP, CGET...).

Un événement national sera organisé en novembre dans le cadre de la semaine de l'innovation publique, et des bilans d'étape seront établis pour chaque terrain en décembre.

Enfin la gouvernance du projet se fera dans le cadre du Comité de pilotage transparence, qui est déjà tenu informé de l'avancée de Voxusagers.



La Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) est une administration de mission, elle coordonne le programme Action Publique 2022 en lien avec les ministères.

Animée par une nouvelle vision de la transformation de l'action publique, elle porte des projets interministériels ou accompagne des projets ministériels à fort impact.

Accélérateur de la transformation publique, elle apporte son savoir-faire pour que les administrations et leurs agents deviennent entrepreneurs de leur transformation. Elle aide les administrations à imaginer des solutions nouvelles, à sortir du cadre, à libérer l'énergie publique pour transformer l'action publique et construire un service public plus efficace, plus juste, plus adapté aux besoins des usagers.

Suivez l'actualité de la DITP sur modernisation.gouv.fr et [@DITP](https://twitter.com/DITP)



La Caisse Nationale des Allocations Familiales

Acteur majeur de la solidarité nationale, les Allocations familiales, composée de la Caisse nationale des Allocations familiales et des 101 Caisses d'allocations familiales, assurent la gestion des prestations légales et développent une action sociale familiale sur leurs territoires. Les missions prioritaires de la branche Famille de la Sécurité sociale :

> Aider les familles dans leur vie quotidienne et faciliter, en particulier, la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle ;

> Développer la solidarité envers les plus vulnérables, dont les personnes handicapées.

En 2018, 12,7 millions d'allocataires ont perçu au moins une prestation avec près de 32 millions de personnes couvertes, dont près de 14 millions d'enfants. Les Caf ont ainsi versé près de 90,2 milliards d'euros de prestations en 2018 dont :

- 37 milliards pour la petite enfance et la jeunesse
- 16,6 milliards d'aide au logement
- 11 milliards de revenu de solidarité active pour le compte des départements
- 9,5 milliards d'allocations adulte handicapé
- 10 milliards d'avantages vieillesse pour les familles
- 5,3 milliards de prime d'activité

Suivez l'actualité de la Cnaf et des Caf sur www.caf.fr et [@cnaf_actus](https://twitter.com/cnaf_actus)



La Caf du Gard

Des compétences au service des familles et des partenaires avec :

- 4 points d'accueil Caf sur le département pour accueillir et conseiller nos publics
- Un réseau de 40 partenaires relais sur le territoire pour accompagner les allocataires dans leurs démarches en ligne
- 444 agents au service de 150 415 allocataires, soit 359 106 personnes couvertes par une aide de la Caf du Gard (50% de la population du département)
- Plus de 912 millions € de prestations versées
- Plus de 71 millions € de dépenses en action sociale

La Caf du Gard est en charge d'une mission nationale : l'écoute usagers avec une antenne du Centre National d'Appui aux Métiers (CNAM).



Contacts presse

DITP : Axelle DE FONTGALLAND - 01 71 21 10 90
axelle.de-fontgalland@modernisation.gouv.fr

CNAF : Virginie RAULT – 01 45 65 68 84
presse@cnafr.fr

Caf du Gard : Naïs SOLER - 04 66 76 89 08 / 06 73 00 63 35
nais.soler@cafmail.fr

