

# 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 « Je donne mon avis avec Services publics + »
- **Améliorer la qualité du service public** en prenant en compte l'avis des usagers.

## ENGAGEMENTS 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.

## BILAN À DATE

**+ de 12 500**

expériences publiées sur « Je donne mon avis avec Services Publics + » en mars 2022 (depuis le démarrage du dispositif)

**59 %**

des réponses sont apportées en moins de 7 jours au 27/01/2022

**50 %**

des réponses apportées sont jugées utiles par les usagers au 27/01/2022

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 se déploie 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.

Le dispositif « Voxusagers », rebaptisé « Je donne mon avis avec Services publics + » a été intégré à la nouvelle plate-forme Internet dédiée à Services publics + le 28 septembre 2021. Depuis cette date, le rythme de publication des expériences a été multiplié par trois (121/mois avant la bascule contre 474/mois après la bascule).



Brigade numérique de la Gendarmerie

# PROCHAINES ETAPES

**Achever le déploiement de « Je donne mon avis avec Services publics + » dans toutes les administrations en contact avec les usagers** : taux de réponse aux expériences, délai de réponse, qualité des réponses apportées par l'administration.

**Renforcer la communication** autour du dispositif par les réseaux de service public (mise en ligne de bannières renvoyant vers la page de dépôt des expériences, communications sortantes par téléphone/SMS pour promouvoir le dispositif, etc).

**Utiliser les résultats pour prioriser les plans de simplification et d'amélioration continue** de la qualité des services publics, en recourant à l'analyse sémantique le cas échéant.

**Renforcer les synergies** avec le bouton « Je donne mon avis » situé en fin de démarches en ligne des usages.

The screenshot shows the 'Je contribue en partageant mon expérience' page on the Services Publics+ website. The page is titled 'Je contribue en partageant mon expérience' and features a progress bar with three steps: 1. Racontez votre expérience, 2. Précisez organismes et démarches (obligatoire), and 3. Validez votre expérience. Below the progress bar, there is a form with several sections: 'Titre de votre expérience', 'Votre expérience en détail' (with a 1000-character limit), 'Dites-nous...' (with bullet points for contact details and situation), 'Évitez s'il vous plaît...' (with bullet points for personal info and profanity), and 'Vous êtes' (with a dropdown menu). At the bottom, there are radio buttons for 'Positif', 'Neutre', and 'Négatif' with corresponding smiley faces. A blue button 'Je précise mon expérience' is located below the form. The footer includes social media links, a navigation menu, and the logo of the République Française.

Page de dépôt des expériences sur la plate-forme Services Publics +