



**MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**JE DONNE MON AVIS
AVEC SERVICES PUBLICS +**

SERVICES PUBLICS +

LE PROGRAMME D'AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES PUBLICS

SERVICES PUBLICS+ 

NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS

CONNECTEZ-VOUS À [SERVICE-PUBLIC.FR](https://service-public.fr)



+ PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec **courtoisie et bienveillance**, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
- 2 Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle

+ EFFICACES

- 4 Nous vous **orientons** vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5 Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes **informés** sur l'avancement de votre dossier
- 6 Vous avez accès à nos **résultats** de qualité de service

+ SIMPLES

- 7 Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Nous développons en permanence nos **compétences** et nous **améliorons en continu**
- 9 Nous sommes **éco-responsables**

SERVICES PUBLICS+



Le programme
D'AMÉLIORATION CONTINUE
des administrations publiques
CENTRÉ SUR L'EXPÉRIENCE USAGERS
pour des services publics toujours

+ PROCHES
+ SIMPLES
+ EFFICACES

L'ÉCOUTE DES USAGERS, L'UN DES PILIERS DE SERVICES PUBLICS + DISPOSITIF JE DONNE MON AVIS AVEC SERVICES PUBLICS +

SERVICES PUBLICS+ 

NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS

CONNECTEZ-VOUS À [SERVICE-PUBLIC.FR](https://service-public.fr)



- + PROCHES**
 - 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et **bienveillance**, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
 - 2 Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
 - 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle
- + EFFICACES**
 - 4 Nous vous **orientons** vers la personne compétente pour traiter votre demande
 - 5 Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes **informés** sur l'avancement de votre dossier
 - 6 Vous avez accès à nos **résultats** de qualité de service
- + SIMPLES**
 - 7 Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
 - 8 Nous développons en permanence nos **compétences** et nous **améliorons en continu**
 - 9 Nous sommes **éco-responsables**

7 Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches



LE DISPOSITIF **Je donne mon avis** **avec Services Publics +**

Un dispositif administré par la DITP qui permet aux usagers de **partager leur expérience des services publics** (positives comme négatives) et d'**obtenir une réponse de l'administration concernée**

JE DONNE MON AVIS AVEC SERVICES PUBLICS + COMMENT CELA FONCTIONNE-T-IL ?



A NOTER

- ▶ Les réseaux ont accès à un **espace « Agent connecté »** leur donnant accès aux expériences (pour y répondre), à des tableaux de bord, etc.
- ▶ Les usagers peuvent **consulter les expériences** déjà publiées et indiquer si la réponse apportée leur a été **utile**.

JE DONNE MON AVIS AVEC SERVICES PUBLICS + DE L'EXPÉRIENCE À LA RÉPONSE



JE DONNE MON AVIS AVEC SERVICES PUBLICS + LES APPORTS DE LA DÉMARCHE

C'EST ...

- Un vecteur d'expression sur les services publics pour les Français
- Un moyen de désamorcer des situations parfois tendues pour les agents grâce au recueil d'expériences négatives
- Un moyen de valoriser le travail des agents en cas d'expériences positives
- Un moyen d'améliorer l'image de l'administration :
 - à travers une posture d'écoute affichée
 - à l'issue de la réponse (si elle est de qualité), transformation d'une expérience négative en un ressenti positif
- Un moyen d'identifier des axes d'amélioration concret en prenant en compte le retour des usagers
- Une source d'information complémentaire aux autres outils d'écoute usagers pour les réseaux

CE N'EST PAS ...

- Un outil de gestion des réclamations : les expériences sont anonymes (identification via un pseudo) et ne sont pas liées à la gestion du dossier personnel d'un usager
- Un « Tripadvisor » des services publics : les administrations répondent et mettent en œuvre des actions suite aux témoignages; une modération est assurée par la DITP, qui permet de rejeter des expériences qui ne correspondent pas à la finalité de la démarche (propos injurieux ou déplacés, avis sur la politique de l'Etat en général, sujet relevant d'un dispositif de réclamation,..)

JE DONNE MON AVIS AVEC SERVICES PUBLICS + DES EXPÉRIENCES QUI METTENT EN VALEUR LE TRAVAIL DES AGENTS

- **Je donne mon avis avec Services Publics +** permet de **rendre compte des expériences positives** vécues par les usagers, et ainsi valoriser le **travail et l'engagement** des agents

CARSAT-RETRAITE

Retraite consécutive à une activité post carrière "défense" : excellente...

Excellente réactivité de l'assurance retraite qui m'a permis de bénéficier du versement de ma retraite dès la cessation de mon activité malgré un préavis réduit.

😊 aucun pseudo le 26/05/2021

✉ f

Expérience publiée



GENDARMERIE NATIONALE

Première plainte à la gendarmerie : accueil chaleureux et attentif

Suite à un acte de dégradation, je me rends à la gendarmerie pour déposer ma plainte. L'accueil a été chaleureux et très professionnel, l'écoute attentive de ma...

😊 Cél le 12/04/2021

✉ f

Réponse apportée



CAF

accueil caf

Très bon accueil je suis satisfait de la gentillesse de la conseillère, à l'écoute et souriante. Merci à la conseillère

😊 politico le 21/08/2019

✉ f

Réponse apportée



JE DONNE MON AVIS AVEC SERVICES PUBLICS + DES EXPÉRIENCES QUI RÉVÈLENT LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- **Je donne mon avis avec Services Publics +** permet également de **rendre compte des difficultés** vécues par les usagers, avec leurs services publics et ainsi identifier des **axes de progression** à travailler.

<p>SERVICE-PUBLIC.FR</p> <h3>Service-public.fr: changement de mon adresse mail</h3> <p>suite à mon changement d'adresse mail, il m'a été répondu qu'il n'était pas possible. cela veut dire qu'il faut que je recrée un dossier à la nouvelle adresse et reimporter tous mes...</p> <p>☹️ claud71 le 17/06/2021</p> <p>✉️ f</p> <p>Expérience publiée</p> <p>  </p>	<p>CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE VIEILLESSE</p> <h3>2022, Que fait la Cnav ?</h3> <p>Monter des webinaires c'est bien car ça apporte une information collective, mais rien de plus puisque ce sont des réponses vagues qui sont sur le site . A l'aune de 2022, ce...</p> <p>☹️ dom le 17/06/2021</p> <p>✉️ f</p> <p>Expérience publiée</p> <p>  </p>	<p>MAPRIMERENOV DÉFENSEUR DES DROITS</p> <h3>Ma Prime Rénov</h3> <p>Depuis le mois de novembre 2020, j'effectue des démarches auprès de Ma Prime Rénov. Je fais partie des ménages très modestes et je ne maîtrise pas parfaitement internet. Or, avec c...</p> <p>☹️ REMTHE le 17/06/2021</p> <p>✉️ f</p> <p>Expérience publiée</p> <p>  </p>
--	---	---

JE DONNE MON AVIS AVEC SERVICES PUBLICS + DES RÉPONSES QUI AMÉLIORENT LA PERCEPTION DES SERVICES PUBLICS

- Les réponses apportées par les services publics aux expériences partagées par les usagers peuvent **faire évoluer la perception des usagers** en transformant une insatisfaction en ressenti positif.



JE DONNE MON AVIS AVEC SERVICES PUBLICS + OÙ EN EST-ON ?

- ▶ Après une expérimentation du dispositif en 2019 (CAF du Gard et de l'Hérault, puis CARSAT, ANTS, gendarmerie..), **Je donne mon avis avec Services Publics +** se déploie dans **l'ensemble des réseaux de services publics.**



DÉTECTER DES SIGNAUX FAIBLES ET DES PISTES D'AMÉLIORATION GRÂCE À L'ANALYSE SÉMANTIQUE ET LA DATA VISUALISATION

Pour compléter le dispositif *Je donne mon avis avec Services Publics +*, un **outil d'analyse sémantique** et de **data visualisation** qui s'appuie sur une technologie d'**intelligence artificielle** est en **cours d'expérimentation**.

Il permet d'**analyser les expériences des usagers** afin d'y détecter des **signaux faibles d'insatisfactions** et des **pistes d'amélioration** de la qualité du service rendu.

► Fonctionnalités de l'outil utilisé : proxem

Recherche multicritères des histoires
Recherche avancée permettant de retrouver des histoires à partir de leur contenu
Recherche automatique de réponses à des questions similaires pour aider les services publics à répondre aux histoires
Création de « concepts sémantiques » (personnalisation des comptes par réseaux) et recherches associées
Détection automatique de données personnelles et propos injurieux pour faciliter la modération
Paramétrage simplifié de tableaux de bords personnalisés par réseaux
Consultation de tableaux de bord par profils métiers

Identifier les motifs de satisfaction
et d'insatisfaction

Aider à la réponse avec des
suggestions pertinentes

Analyser et visualiser en temps réel
les données clés

JE DONNE MON AVIS AVEC SERVICES PUBLICS + DIFFÉRENTS DISPOSITIFS DE PROMOTION (1/2)

1 Je donne mon avis avec Services Publics + est accessible depuis des **bannières web dédiées**, déployées sur les sites internet des réseaux de service publics.



2 Je donne mon avis avec Services Publics + est accessible depuis la plateforme **Services Publics +**, adossée au site public le plus fréquenté de France : www.service-public.fr

3 Il est également possible de réaliser des **campagnes d'emailing à destination des usagers** pour les **inciter à partager leur expérience**.

JE DONNE MON AVIS AVEC SERVICES PUBLICS +

DIFFÉRENTS DISPOSITIFS DE PROMOTION (2/2)

- 4** Vous disposez également d'un modèle de **carte de visite**, intégrant un QR code qui permet à l'usager de **publier directement une expérience** sur la plateforme **Services Publics +**



- 5** D'autres dispositifs de promotion peuvent également être envisagés comme la **mise en ligne de supports animés** (GIF), la **publication d'actualités** sur les sites internet des réseaux de service public, l'affichage de **QR codes** au sein des sites recevant du public, etc.

