

DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

LE DÉLÉGUÉ INTERMINISTÉRIEL À LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

TSA 70732 - 20 AVENUE DE SEGUR, 75334 PARIS CEDEX 07

Paris, le

09 JUL. 2018

Affaire suivie par : Icare LE BLANC

Téléphone : 01 71 21 11 19

Mél. : icare.le-blanc@modernisation.gouv.fr

N° : DITP/2018/07/1399

Destinataires

Liste in fine

Objet : Projet « Voxusagers » - dispositif numérique de recueil d'expériences et d'avis des usagers du service public

Chers collègues,

Nous avons comme ambition commune de renforcer la confiance des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

Le programme Transparence, qui entre en application dès cette année, y contribue directement. Il étendra en 2020 à l'ensemble des services publics en relation avec les usagers l'obligation d'afficher des indicateurs de résultats et de satisfaction. Le projet de loi renforçant l'efficacité de l'administration pour une relation de confiance avec le public, qui devrait être adopté au mois de juillet, est également porteur de cette vision et de nombreuses mesures concrètes (droit à l'erreur, droit à l'opposabilité des règles de contrôles...) pour renforcer la relation de confiance entre les citoyens et les administrations.

Transparence et confiance sont donc deux enjeux clé du programme de transformation. C'est dans ce cadre que le Comité interministériel de la transformation publique du premier février dernier a acté le principe de donner aux usagers « *la possibilité d'exprimer leur avis* » afin de contribuer « *à restaurer la confiance des citoyens envers l'administration, à améliorer la qualité des services rendus aux usagers, notamment pour mieux cibler les actions d'amélioration.* »

Le projet « Voxusagers » découle de cette décision, et s'inscrit dans le chantier « simplification et qualité de service » du programme Action Publique 2022.

Il s'agit d'un dispositif numérique de publication de récits d'expérience et d'avis des usagers des services administratifs, qui a pour objectif de recenser de manière transparente et large les irritants rencontrés et les expériences positives vécues par les usagers des services publics administratifs, et

de mettre en valeur les réponses apportées et les actions entreprises par les administrations pour y remédier.

L'idée de « Voxusagers » est née d'un constat simple : les administrations font de fait l'objet d'avis d'usagers sur Internet, alors que le service public aurait beaucoup à gagner en organisant la mise en transparence des retours d'expériences pour améliorer la qualité de service. En effet, Google permet déjà à tout usager de faire part de son avis et d'évaluer tous les services publics ayant une adresse physique. Des tests réalisés par la DITP¹ montrent que les avis visibles sur Google concernant les CAF et les SIP sont négatifs à plus de 70% avec une note moyenne inférieure à 2,2/5. La prédominance d'avis négatifs affichés sur un moteur de recherche aussi utilisé dégrade l'image du service public, sans être d'aucune utilité pour en améliorer la qualité.

L'exemple de « CareOpinion », une application développée en Grande Bretagne qui donne accès de manière transparente à près de 230 000 récits d'usagers et à plus de 180 000 réponses d'établissements de santé de la NHS, montre que l'affichage transparent des récits d'expérience et des réponses apportées contribue à transformer radicalement la culture des agents en relation avec les usagers et à renforcer la confiance des usagers envers le service public².

La réussite d'un tel projet repose sur la capacité des administrations à apporter des réponses aux récits des usagers. C'est pourquoi il me paraît indispensable de travailler avec vos services dès les toutes premières phases d'exploration et de conception. Je souhaiterais ainsi vous associer à la phase de cadrage et de prototypage du dispositif que nous lançons. Il s'agit notamment de veiller au cours de cette première étape à la complémentarité du projet avec les processus métiers de gestion de réclamations et d'écoute usagers qui existent déjà au sein de vos organisations, et auxquelles « Voxusagers » n'a pas vocation à se substituer. Une première version du projet a suscité de l'intérêt auprès de vos collaborateurs auxquels elle a été présentée³ et ces échanges ont d'ores et déjà enrichi la vision du projet.

« Voxusagers » sera articulé avec le projet de tableau de bord porté par la DINSIC qui doit permettre aux usagers de recenser et noter les démarches administratives en ligne.

Les usagers qui feront part de leur expérience sur le site s'authentifieront, et les règles de modération éviteront la stigmatisation des services ou la mise en cause individuelle des agents.

Dans la phase d'expérimentation de « Voxusagers », la DITP assurera le développement et la gestion du dispositif, et notamment la modération et l'orientation des récits. Si l'expérimentation permet d'envisager la mise en production, la DITP veillera à mettre en place les moyens nécessaires et les modalités de gestion appropriées pour que « Voxusagers » puisse couvrir l'ensemble des services publics administratifs recensés par service-public.fr.

¹ Etude réalisée fin mai 2018 sur la base de 791 avis Google portant sur 40 CAF, et 633 avis Google portant sur 40 SIP.

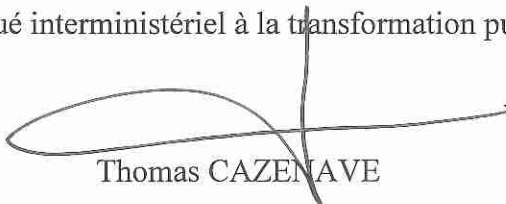
² CareOpinion a noué un partenariat étroit avec NHS Scotland sous l'égide du gouvernement écossais : 2/3 des récits d'expériences sont positifs et le taux de réponse des établissements s'élève à 97%, ce qui montre l'utilité du dispositif en termes d'amélioration continue.

³ Vous trouverez ci-joint la présentation qui a été faite à vos services, avec en dernière page la liste des personnes rencontrées.

Si vous en êtes d'accord, vos équipes seront conviées à participer aux travaux. J'espère pouvoir compter sur votre participation et sur votre engagement dans la réalisation de ce projet.

Merçi !

Le délégué interministériel à la transformation publique

A handwritten signature in dark ink, consisting of a large, sweeping loop followed by a vertical line and a horizontal stroke.

Thomas CAZENAVE

DESTINATAIRES DU COURRIER

Monsieur Vincent MAZAURIC, directeur général de la Caisse nationale des allocations familiales ;

Monsieur Serge MORVAN, commissaire général à l'égalité des territoires ;

Monsieur Bertrand MUNCH, directeur de la Direction de l'information légale et administrative ;

Monsieur Bruno PARENT, directeur générale de la Direction générale des finances publiques ;

Monsieur Henri VERDIER, directeur de la Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État ;