



MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SERVICES
PUBLICS+ 

Je donne mon avis avec Services Publics +

DÉCEMBRE 2021

Guide d'aide à la réponse aux expériences des usagers



Direction Interministérielle
de la Transformation Publique

INTRODUCTION



LA RÉPONSE AUX EXPÉRIENCES DES USAGERS

Co-construits avec les réseaux services publics et les usagers en 2019, les engagements du **programme Services Publics +** visent à répondre aux attentes des Français en matière d'expérience usager.

Un des principes clefs de Services Publics + est la prise en compte des **avis des usagers** pour améliorer et simplifier leurs démarches.

Les expériences publiées sur la plateforme doivent faire systématiquement l'objet d'une réponse de l'administration, et ce dans des délais raisonnables.



À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

Il est destiné aux **agents publics** chargés de répondre aux expériences des usagers sur la plateforme Services Publics +.

Il vise à aider les agents des administrations dans la prise en main du dispositif de recueil des expériences usagers des services publics pour proposer à l'utilisateur une **réponse personnalisée** et adaptée à sa situation.

LEXIQUE



Agent,
Répondant

L'agent est un type de profil sur la plateforme Services Publics+.

Les agents sont désignés au sein des réseaux et peuvent :

- soit publier directement une réponse
- soit rédiger un projet de réponse soumis à validation



Expérience

Une expérience, au sens entendu par le dispositif « Je donne mon avis avec Services Publics + » désigne le témoignage apporté par un usager sur son interaction avec l'administration publique, quel que soit le canal utilisé.

Elle peut être positive (utilisateur satisfait), neutre, ou négative (utilisateur insatisfait de son expérience).



Des exemples de bonnes pratiques / conseils sont intégrés tout au long du document.

COMMENT RÉPONDRE AUX EXPÉRIENCES DES USAGERS ?

DESCRIPTION

La réponse aux expériences repose sur trois principes cardinaux : la bienveillance, la compréhension et l'orientation de l'utilisateur.

Ces principes s'inscrivent dans les objectifs du programme Services Publics +, pour des services publics

- + proches
- + simples
- + efficaces



GUIDE DE LECTURE

Pour faciliter la compréhension du guide, un cas fictif sert de fil rouge aux différentes étapes décrites. Deux acteurs sont concernés :



Jean Dupont est un agent du service public



Sandrine Martin est un usager du service public

EXEMPLE

Sandrine n'est pas satisfaite de son contact téléphonique avec un service public. Elle souhaite partager son mécontentement.

Elle donne son avis sur la plateforme Services Publics +.

Après analyse de l'expérience, Jean lui répond.
Grâce au témoignage de Sandrine, Jean identifie une action d'amélioration concrète qu'il va pouvoir mettre en œuvre.

Si nécessaire, il oriente Sandrine vers le service ou le canal permettant de trouver une réponse à son problème.

6 ÉTAPES CLÉS

- 1 Commencer la réponse par une formule de politesse**
- 2 Rassurer l'usager** en indiquant : « *Merci de votre retour ! Nous avons bien pris en compte votre message.* ».
- 3 Prendre en compte l'appréciation portée par l'usager** en mentionnant, si nécessaire, « *Nous regrettons vivement les difficultés que vous rencontrez* » ou « *Votre témoignage illustre l'engagement de nos agents pour garantir la qualité du service public* ».
- 4 Orienter l'usager dans la résolution de ses difficultés**, soit en lui fournissant un premier niveau de réponse soit en le redirigeant vers le canal le plus approprié pour répondre au problème soulevé. Par exemple : « *Je vous invite à vous diriger vers [insérer l'adresse de contact]* ».
- 5 Faire référence à la démarche d'amélioration continue du service engagée par l'administration que vous représentez** : par ex. « *Nos services mettent tout en œuvre pour répondre à vos attentes* ».
Le cas échéant, vous pouvez associer une action d'amélioration à l'expérience depuis l'espace « Agent connecté ».
- 6 Conclure** par une formule de politesse en signant par votre prénom, suivi de votre organisme (signature à paramétrer dans les paramètres de votre compte sur la plateforme Services Publics+).

BONNE PRATIQUE

« Bonjour Sandrine » (1)

« Nous vous remercions de votre retour, transmis aux équipes, (2)
et nous sommes navrés de l'insatisfaction dont vous nous faites part. » (3)

« Vous rencontrez des difficultés sur notre nouveau site internet, notamment pour charger vos pièces justificatives. » (3)

« Nous vous informons que celles-ci doivent être au format pdf, png ou jpeg et chaque document téléversé ne doit pas dépasser la taille de 1Mo. » (4)

« Si vous rencontrez d'autres difficultés, des agents en point numérique sont à votre disposition pour vous aider dans la saisie de vos demandes. Liste des points numériques : <https://www.demarches.interieur.gouv.fr/points-numeriques> » (4)

Enfin, notre site internet, nouvellement mis en production, a été grandement amélioré par nos équipes techniques ces 2 dernières semaines. En recueillant les retours des usagers, « Je donne mon avis avec Services Publics + » aide les administrations à comprendre ce qui pose problème aux usagers, et à agir pour y remédier (5)

« Cordialement,

Jean, pour XXX » (6)



ADAPTER LA RÉPONSE APPORTÉE

Les réponses doivent renvoyer un signal positif à l'utilisateur en lui montrant que l'administration prend en compte sa situation, fait preuve d'empathie, et est à l'écoute de ses propositions pour faire progresser la qualité du service rendu.

BONNE PRATIQUE

Lorsque l'utilisateur témoigne d'une **expérience positive** à l'égard de l'administration

Demande de changement de mot de passe

« Bonjour,
N'étant pas à l'aise avec l'informatique, je veux changer le mot de passe de mon compte personnel en contactant un conseiller téléphonique. Après quelques minutes d'attente, je suis en mesure de pouvoir le faire grâce aux conseils de mon interlocuteur.
Je vous en remercie, Sandrine »

Réponse du service

« Bonjour Sandrine,
Nous sommes heureux que cet échange téléphonique avec notre collaborateur(trice) vous ait satisfait.
Nous transmettons votre message à nos équipes téléphoniques.
Votre témoignage nous aide à améliorer notre offre de service, au service de nos assurés.
Bien à vous,
Jean, pour XXX »



La réponse est personnalisée, prend en compte l'appréciation portée par l'utilisateur et indique à l'utilisateur que son témoignage participe à l'amélioration continue des services publics. Elle est courte et concise.

BONNE PRATIQUE

Lorsque l'utilisateur témoigne d'une **expérience négative** à l'égard de l'administration

Relevé de carrière

« Depuis 2017, j'essaie d'ajuster mon relevé de carrière avec les 14 mois qui n'ont pas été enregistrés sur ce dernier.

Je pense avoir envoyé tous les documents nécessaires, mais j'attends toujours une réponse de votre part. C'est long et source d'inquiétude. Je ne comprends pas comment une démarche aussi anodine peut prendre autant de temps à l'administration.

Pouvez-vous m'aider ?

Sandrine »

Réponse du service

« Bonjour Sandrine,

Nous avons bien pris en compte votre message et nous regrettons vivement les difficultés que vous rencontrez. Les documents que vous nous avez transmis sont numérisés et intégrés à votre dossier pour assurer son suivi.

Nous traitons prioritairement les demandes de régularisation associées à une demande de retraite.

Cela peut, dans certains cas, expliquer des retards.

Je vous invite à prendre rendez-vous avec un conseiller qui sera à même de faire directement le point avec vous (numéro de notre standard téléphonique : 0000).

Nous vous remercions de votre alerte et nous mobilisons pour nous améliorer et répondre à vos attentes.

Cordialement,

Jean, pour XXX »



L'agent fait preuve de compréhension par rapport à la difficulté rencontrée par l'utilisateur et d'humilité.

La réponse intègre des éléments permettant d'orienter l'utilisateur vers un nouveau canal afin de l'aider dans la résolution de son problème.

7 CONSEILS PRATIQUES

1 La réponse est **bienveillante**. L'agent utilise la première personne du singulier ou du pluriel, en **donnant des conseils pratiques** et en formulant des **tournures de phrase positives**.

2 La réponse doit utiliser un **langage simple**, compréhensible, accessible et **proscrire le jargon administratif**.

EXEMPLE DE RÉPONSE À ÉVITER

« Bonjour, la procédure prévoit de se référer au CERFA15776, suivant les conditions applicables, et de le retourner au service approprié sous 48h après le dommage, afin de pouvoir engager la démarche libératoire. »

3 La réponse doit contenir au moins **60 mots** et nous vous conseillons de ne **pas excéder 150 mots**.

4 La réponse est **personnalisée et tient compte de la situation de l'utilisateur** (inclure le pseudo choisi par l'utilisateur sauf s'il reflète de l'agressivité ou est inapproprié, par exemple : « **énervédu76** »).

EXEMPLE DE RÉPONSE À ÉVITER

« Bonjour X, En raison d'un déploiement progressif dans nos services, nous ne sommes pas encore en mesure de vous apporter une réponse personnalisée. »

5 La réponse **n'aborde pas les éléments spécifiques au dossier** de l'utilisateur. Il ne s'agit pas d'une réponse à une réclamation.

6 La réponse doit être **organisée et concise**. Chaque idée doit être associée à un paragraphe distinct.

EXEMPLE DE RÉPONSE À ÉVITER

« Bonjour,
Merci d'avoir partagé votre expérience sur Services Publics +. Nous avons bien pris en compte votre message et le transmettons à nos services.
Nous regrettons les difficultés que vous rencontrez. Votre témoignage nous sera utile pour nous améliorer.
Afin de pouvoir résoudre votre problème, je vous recommande d'appeler votre conseiller qui dispose des éléments pour vous renseigner.
Nous attachons beaucoup d'importance au renforcement de nos relations avec les usagers et sommes prêts à engager les démarches d'amélioration nécessaires.
Bien cordialement,
Jean de XXXX ».

POUR ALLER + LOIN

Pour rédiger des réponses simples et claires aux expériences des usagers, vous pouvez vous référer aux **bonnes pratiques** et **contenus vidéo** proposés par l'équipe sciences comportementales de la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP).

Ces supports ont pour objectif de **sensibiliser** à ces grands principes et de permettre de s'exercer aux **méthodes de simplification des écrits administratifs**.

ACCÉDER À LA DOCUMENTATION






Pour obtenir davantage de documentation sur le dispositif « **Je donne mon avis avec Services Publics +** », n'hésitez pas à consulter l'espace « **Ressources** » accessible sur la plateforme Services Publics +.

ACCÉDER À L'ESPACE RESSOURCES

Des **modules de formation interactifs** sont par ailleurs accessibles pour permettre aux agents de s'approprier le **programme Services Publics +** et d'être sensibilisés à la posture attendue en termes de relation usagers.



-  **A la découverte de SP+**
-  **Les engagements SP+**
-  **Au cœur de l'expérience usagers**



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**SERVICES
PUBLICS+**



DÉCEMBRE 2021

Ce livret a été réalisé
par les équipes de la DITP.
www.modernisation.gouv.fr

Une question ?
experienceusagers.ditp@modernisation.gouv.fr

