



# Dans les pas de l'utilisateur pour améliorer les services publics

Méthodologies orientation usagers – Novembre 2017



# Table des matières

1. Introduction .....	3
1.1. L'orientation usager de quoi s'agit-il exactement ? .....	3
1.2. Nous sommes déjà orientés usagers !.....	3
1.3. A qui s'adresse ce recueil méthodologique ?.....	4
1.4. Coordination des outils méthodologiques .....	4
1.5. Pour passer à l'action... ..	4
2. Qui sont nos usagers ? .....	5
3. Décrire et améliorer .....	7
4. Les bons réflexes.....	9

# 1. Introduction

## 1.1. L'orientation usager de quoi s'agit-il exactement ?

Etre orienté usager, c'est mettre l'utilisateur au cœur de nos métiers. C'est mieux le comprendre et se donner des moyens et un cap commun pour améliorer leur expérience actuelle et future aux contacts des services publics.

Nos administrations se mettent en mouvement chaque jour pour relever les défis de l'amélioration des services offerts à leurs usagers, leurs clients. Contrairement au secteur privé, ces usagers ne peuvent choisir une alternative aux services proposés par l'administration. De plus, ce sont eux qui financent les services publics.

Quoi de plus normal donc d'impliquer nos usagers dans les différentes phases d'amélioration de nos services ?

C'est une évidence soulignée par les Gouvernements au sein des Déclarations de Politique Régionale (DPR) et Déclaration de Politique Communautaire (DPC). Les administrations ont également inscrit cette démarche dans les fondements de leur contrat d'administration.

## 1.2. Nous sommes déjà orientés usagers !

Nos agents n'ont pas attendu ce guide pour prendre des initiatives et impliquer les usagers dans leurs métiers à travers des enquêtes ou des projets d'amélioration et d'optimisation des processus. Toutefois, les démarches traversent souvent plusieurs départements ou administrations qui font chacun leur travail avec ferveur mais ignorent parfois le vécu complexe de l'utilisateur d'un bout à l'autre de son parcours.

Les parcours usagers décrivent ce que l'on FAIT VIVRE à nos usagers

Figure 1 : L'iceberg, complémentarité de l'approche processus et usager



Les processus décrivent ce que l'on FAIT

Aujourd'hui, l'ambition est de sensibiliser largement et d'outiller les porteurs de projets pour rendre mieux compte de **la complexité vécue par les usagers**.

Adopter ce point de vue de l'utilisateur permet :

- D'améliorer l'**expérience usager** envers l'administration.
- D'**améliorer le travail des agents** afin de leur permettre de mieux se concentrer sur leurs missions.

Les méthodes orientées usagers sont complémentaires des approches processus. Elles sont différentes par le fait que le matériel d'étude se concentre exclusivement sur ce que vit l'utilisateur et rien que ce que vit l'utilisateur en mettant de côté les mécanismes internes des institutions. Il convient toutefois dans les phases d'améliorations d'opérer le lien avec les démarches d'amélioration processus.

## 1.3. A qui s'adresse ce recueil méthodologique ?

Aux agents de nos administrations qui veulent mettre l'utilisateur au cœur de leur démarche d'amélioration :

- les agents de l'encadrement qui veulent connaître les différentes initiatives concrètes et la manière de les mettre en œuvre ;
- Les agents qui veulent passer à l'action et améliorer la connaissance et l'expérience de leurs publics cibles ;
- Les agents qui veulent au jour le jour adopter les bons réflexes au contact des usagers.

À tous les agents qui veulent en savoir plus sur les outils, trouver les personnes de référence au sein de leur administration, les supports et les formations disponibles.

## 1.4. Coordination des outils méthodologiques

Ce guide, coordonné par eWBS, est en constante évolution. Cette **version de novembre 2017** est la première mouture qui servira de base à une communauté d'échange de bonnes pratiques qui partagera son expérience des différents outils et exprimera les besoins d'amélioration pour de nouveaux développements.

## 1.5. Pour passer à l'action...

Nous avons organisé ce recueil méthodologique en trois catégories d'outils et références pour guider et soutenir les agents dans leurs initiatives pour mettre l'utilisateur au cœur de leurs préoccupations d'améliorations.

Qui sont nos usagers ?	Décrire et améliorer	Les bons réflexes
Les outils permettant de mieux cerner les attentes et les besoins des usagers en général 	Les outils permettant de décrire et d'améliorer l'expérience des usagers lors d'une démarche spécifique par rapport à l'administration 	Les outils utiles au jour le jour par tous les agents qui sont au contact des usagers 

Dans ces trois catégories, vous trouverez : les objectifs des outils, les outils (fiches, canevas de document, formation, ...), la documentation complémentaire, les formations et accompagnement possibles et les personnes de contact.

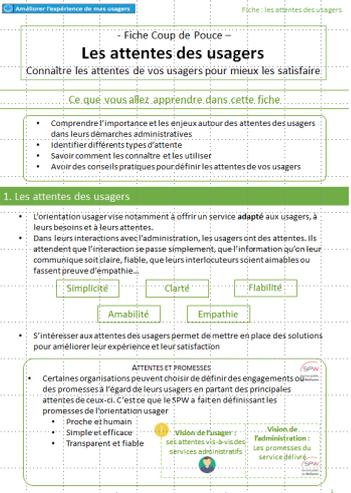
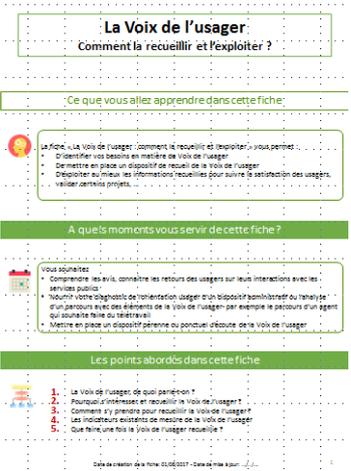
## 2. Qui sont nos usagers ?



La première étape de l'orientation usager consiste à connaître ses usagers. Quelles sont les catégories d'usagers, quels sont leurs attentes spécifiques ? Cette étape est un préalable à toutes les démarches de description et d'amélioration de l'expérience et du parcours des usagers.

Les outils disponibles dans cette catégorie permettent :

- De disposer d'une liste standard des attentes des usagers et de les catégoriser ;
- D'évaluer la meilleure manière d'interagir avec ses usagers pour capter leurs besoins, leur opinion ;
- De modéliser ses usagers types pour mieux les impliquer dans le cycle de vie d'un projet tout en créant de l'empathie pour ses usagers.

Les différents types d'attentes	Questionner les attentes	Personnaliser les usagers principaux
<p> <b>Objectif des outils</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre le concept d'attentes usagers et les catégoriser</li> <li>- Comprendre le concept de promesse</li> <li>- Sélectionner les attentes de vos usagers sur base d'une liste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir quelle méthode choisir pour recueillir les attentes des usagers</li> <li>- Comprendre et utiliser les notions de :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Score d'effort</li> <li>o Taux de recommandation</li> <li>o Taux de satisfaction</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre le concept et l'utilité des personas</li> <li>- Savoir comment les utiliser</li> <li>- Être autonome pour réaliser ses propres personas</li> </ul>
<p> <b>Outils</b></p>		
<p><b>Fiche 1 : Les attentes des usagers</b></p> 	<p><b>Fiche 2 : Méthode pour questionner les usagers</b></p> 	<p><b>Fiche 3 : Comment construire et utiliser les personas ?</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Outil 3.1</b> : Carnet des 37 personas en Wallonie et en FWB (2012)</li> <li>- <b>Outil 3.2</b> : Carnet des 7 personas Citoyen mis à jour (2017)</li> <li>- <b>Outil 3.3</b> : Canevas d'un persona à construire</li> </ul>



## Documentation

- [Kit d'étude clé en main du SGMAP](#)
- Kit enquête satisfaction (MFWB)



## Formation / accompagnement

- Formation EAP : orientation usager
- Formation eWBS : diagnostic et parcours usager
- Centrale de marché (ACEMIS) : possibilité d'accompagnement ou formation



## Personne de contact

SG-eWBS : Laurent NOËL [laurent.noel@ensemblesimplifions.be](mailto:laurent.noel@ensemblesimplifions.be) ou via [support-conseil@ewbs.be](mailto:support-conseil@ewbs.be)

# 3. Décrire et améliorer

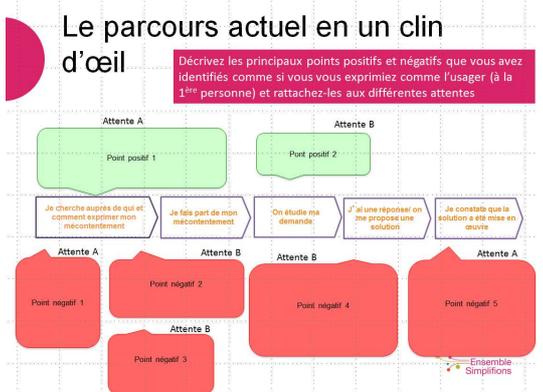
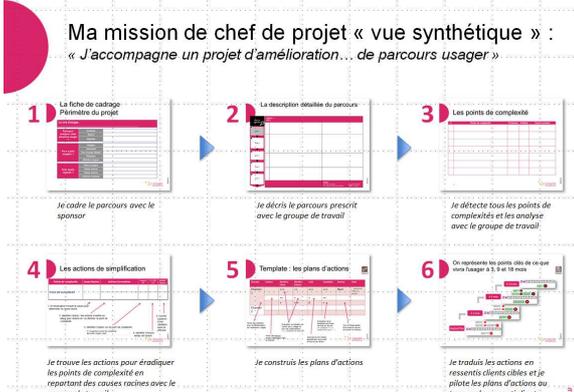


Pour améliorer l'expérience d'un usager, la première clé est de pouvoir décrire l'existant de manière structurée. Cette description rassemblera des faits mais aussi les émotions vécues par les usagers au cours de son interaction avec l'administration. Effectuer cette démarche, c'est décrire **le parcours de l'utilisateur**.

La spécificité de la méthodologie sera d'adopter à chaque moment, le point de vue, le langage et les émotions de l'utilisateur et uniquement de l'utilisateur pour rendre compte le plus fidèlement possible de son expérience. Dans chacune de ces étapes il est important d'adopter une « ignorance bienveillante » du fonctionnement interne de l'administration pour pouvoir rendre compte au mieux du vécu des usagers et de la réponse ou non aux attentes qui le caractérisent.

Ces phases de description peuvent s'exécuter avec différents niveaux de détails. Dans l'approche méthodologique développée, nous proposons **deux grands niveaux de détail pour cette approche**.

Diagnostic orientation usager	Parcours usager
<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>Objectif des outils</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manière <b>light</b> de décrire un parcours usagers</li> <li>- Besoin en ressources : 3 à 4 hommes/jours</li> <li>- Permet une exécution rapide</li> <li>- Utile pour clarifier les complexités les plus importantes d'une démarche</li> <li>- Utile pour initier ou sensibiliser une équipe projet ou un sponsor à l'utilité d'un parcours usager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manière <b>extensive</b> de décrire un parcours usager</li> <li>- Besoin en ressources important (équipe projet + ressource interne + usager)</li> <li>- Durée d'exécution +/- 3 mois</li> <li>- Permet de décrire de manière fine la différence entre ce que l'administration pense faire vivre à l'utilisateur / ce que vit réellement l'utilisateur</li> <li>- Utile pour prioriser les points de complexité</li> <li>- Utile pour aboutir à un plan d'amélioration détaillé et phasé</li> </ul>
<p><b>Fiche 4 : Le diagnostic usager</b></p>	<p><b>Fiche 5 : Le parcours usager complet</b></p>

Diagnostic de l'orientation usager d'une démarche	Parcours usager
<b>Livrables types</b>	
<p><b>Le parcours actuel en un clin d'œil</b></p> <p>Descrivez les principaux points positifs et négatifs que vous avez identifiés comme si vous vous exprimiez comme l'utilisateur (à la 1<sup>ère</sup> personne) et rattachez-les aux différentes attentes</p>  <p>Attente A: Point positif 1 Attente B: Point positif 2</p> <p>Je cherche auprès de qui et comment exprimer mon mécontentement Je fais part de mon mécontentement On étudie ma demande J'ai une réponse ou me propose une solution Je constate que la solution a été mise en œuvre</p> <p>Attente A: Point négatif 1 Attente B: Point négatif 2 Attente B: Point négatif 3 Attente B: Point négatif 4 Attente A: Point négatif 5</p> <p>Ensemble Simplifions</p>	<p><b>Ma mission de chef de projet « vue synthétique » :</b> « J'accompagne un projet d'amélioration... de parcours usager »</p>  <p>1 La fiche de cadrage / Périmètre du projet Je cadre le parcours avec le sponsor</p> <p>2 La description détaillée du parcours Je décris le parcours prescrit avec le groupe de travail</p> <p>3 Les points de complexité Je détecte tous les points de complexité et les analyse avec le groupe de travail</p> <p>4 Les actions de simplification Je trouve les actions pour éradiquer les points de complexité en repartant des causes racines avec le groupe de travail</p> <p>5 Template : les plans d'actions Je construis les plans d'actions</p> <p>6 On représente les points clés de ce que veut l'usager à 3 et 5 mois Je traduis les actions en ressentis clients cibles et je pilote les plans d'actions au travers du ressenti client</p>
<p> <b>Documentation</b></p>	
<p> <b>Formation / accompagnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation EAP : orientation usager</li> <li>- Formation eWBS : diagnostic et parcours usager</li> <li>- Centrale de marché (ACEMIS) : possibilité d'accompagnement ou formation</li> </ul>	
<p> <b>Personne de contact</b></p>	
<p>SG-eWBS : <a href="mailto:support-conseil@ewbs.be">support-conseil@ewbs.be</a></p>	

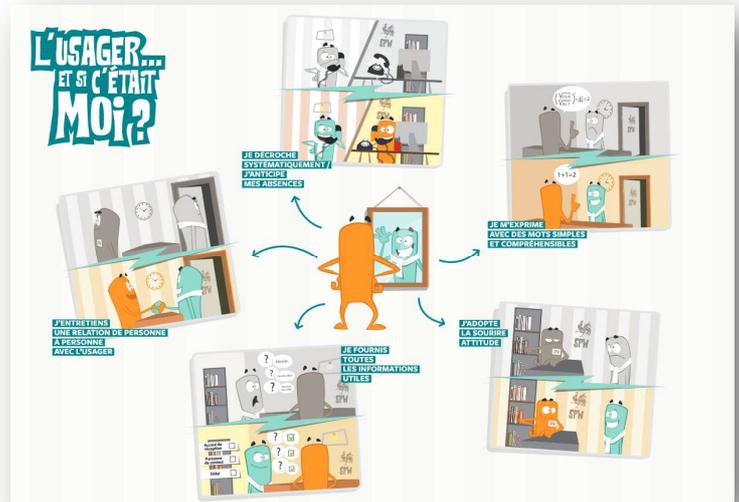
Une fois le parcours décrit, il sera possible de détecter les phases du parcours de l'utilisateur les plus critiques par rapport à ses attentes. Ces moments peuvent être des étonnements positifs ou de véritables points de complexité et de mécontentement. Cette description permettra de **prioriser les améliorations de l'expérience usager qui auront le plus d'impact** sur la réponse à leurs attentes et sur la perception de la facilité d'utilisation des services de l'administration

## 4. Les bons réflexes

Quels sont les comportements qui facilitent les interactions avec les usagers en rencontrant leurs principaux besoins d'interaction ?

Au sein du SPW, les bons réflexes ont fait l'objet d'une communication au sein d'une grande campagne de communication interne, « L'année de l'orientation usager » pour :

- La gestion des absences
- Les bons réflexes de l'accusé de réception
- Les bons réflexes d'accueil
- Les bons réflexes au téléphone
- La lisibilité des documents administratifs



Au sein du MFWB, le focus a été mis la charte d'accueil téléphonique.

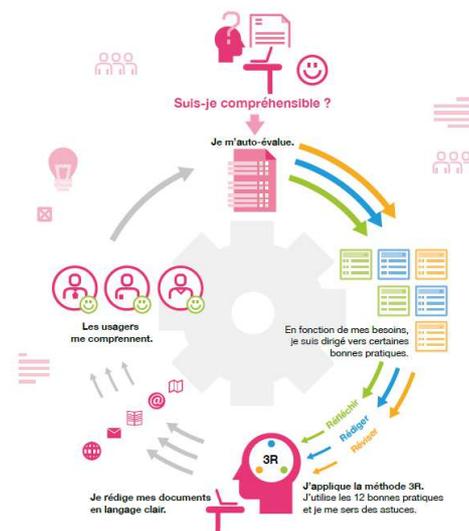


Les bons réflexes en matière de lisibilité des documents administratifs

Guide des bonnes pratiques pour des documents administratifs clairs

Réfléchir - Rédiger - Réviser

Mode d'emploi du guide des bonnes pratiques





[www.ensemblesimplifions.be](http://www.ensemblesimplifions.be)  
[info@ensemblesimplifions.be](mailto:info@ensemblesimplifions.be)

### **En Wallonie**

Chaussée de Charleroi, 83 B • 4<sup>e</sup> étage  
B-5000 Namur  
Tél. : +32 (0)81 40 98 00  
Fax : +32 (0)81 40 98 01

### **En Fédération Wallonie-Bruxelles**

Boulevard Léopold II, 44  
B-1080 Bruxelles  
Tél. : +32 (0)2 413 25 10  
Fax : +32 (0)2 413 35 10