

Les attentes des usagers

Connaître les attentes de vos usagers pour mieux les satisfaire

Ce que vous allez apprendre dans cette fiche



1. Comprendre l'importance et les enjeux autour des attentes des usagers dans leurs démarches administratives
2. Identifier différents types d'attente
3. Savoir comment les connaître et les utiliser
4. Avoir des conseils pratiques pour définir les attentes de vos usagers

1. Les attentes des usagers

- L'orientation usager vise notamment à offrir un service **adapté** aux usagers, à leurs besoins et à leurs attentes.
- Dans leurs interactions avec l'administration, les usagers ont des attentes. Ils attendent que l'interaction se passe simplement, que l'information qu'on leur communique soit claire, fiable, que leurs interlocuteurs soient aimables ou fassent preuve d'empathie.

Simplicité

Clarté

Fiabilité

Amabilité

Empathie

- S'intéresser aux attentes des usagers permet de mettre en place des solutions pour améliorer leur expérience et leur satisfaction.

ATTENTES ET PROMESSES

Certaines organisations peuvent choisir de définir des engagements ou des promesses à l'égard de leurs usagers en partant des principales attentes de ceux-ci. C'est ce que le SPW a fait en définissant les promesses de l'orientation usager

- ✓ Proche et humain
- ✓ Simple et efficace
- ✓ Transparent et fiable



Vision de l'utilisateur :
ses attentes vis-à-vis des services administratifs



Vision de l'administration :
Les promesses du service délivré

Wallonie
service public
SPW

2. Les types d'attentes

On peut distinguer trois types d'attentes chez les usagers qui, une fois remplies, provoquent un niveau de satisfaction différent:

- **Les attentes basiques ou incontournables** : ce sont des « must be » pour les usagers. Si ces attentes sont remplies, l'utilisateur n'est pas nécessairement satisfait, mais si elles ne le sont pas, il est très mécontent et se dit : « c'est la moindre des choses », « c'est leur travail... » .
 - ❖ Par exemple : recevoir une réponse, que quelqu'un décroche quand on appelle au téléphone
 - ❖ Ou dans un autre contexte, avoir une tasse de café chaud quand on commande une boisson dans un café

- **Les attentes complémentaires, proportionnelles ou de performance** : la satisfaction de l'utilisateur est directement liée au degré de satisfaction de cette attente. Concrètement, plus la performance est élevée, plus la satisfaction augmente.
 - ❖ Par exemple: plus le temps d'attente est court, plus la satisfaction de l'utilisateur est élevée

- **Les attentes attrayantes** : si ces attentes sont satisfaites, c'est un plus qui crée l'enchantement, la bonne surprise qui produit une grande satisfaction. Ces attentes ne sont pas nécessairement exprimées par les usagers, ni même conscientes.
 - ❖ Par exemple: une forme esthétique et originale est dessinée sur la mousse de mon café

3. Comment connaître les attentes des usagers?

- Pour connaître les attentes des usagers, l'idéal est de leur **demander directement**, de favoriser leur expression directe via des enquêtes de besoin ou de satisfaction (entretiens individuels ou en groupe, enquêtes par mail, via site web, par téléphone...).
- Il est aussi pertinent de les **écouter indirectement** en regardant ce que les usagers expriment de leur propre initiative, sur les réseaux sociaux, de lire ce qui ressort du rapport du Médiateur.
- Les **enquêtes sociologiques** ou sur les grandes tendances en matière d'attentes des usagers sont également une source d'information utile.
- Enfin, une autre méthode qui permet de coller au mieux avec leurs attentes est de les impliquer dans des groupes de travail dans une **démarche de co-création ou de co-production** et de concevoir les produits et services directement avec eux.

4. Exercice pratique

- Si vous voulez définir les attentes de vos usagers, vous pouvez soit les impliquer directement soit essayer de vous mettre à leur place, seul ou avec des collègues, en vous posant une question simple « et si c'était moi? ». Concrètement,
1. Partez d'une liste d'attentes (voir le point 5 de cette fiche) et choisissez-en 5 qui vous semblent les plus importantes;
 2. Complétez éventuellement cette liste avec d'autres attentes qui vous viendraient en tête;
 3. Classez ces attentes en fonction des 3 types;



1. Focalisez-vous d'abord sur les basiques en vous demandant comment les satisfaire concrètement (à ce stade, sans penser aux contraintes et obstacles);
2. Analysez ensuite les solutions identifiées pour voir si elles sont faisables (humainement, techniquement, financièrement);
3. Mettez-les en place ou si cela ne vous semble pas évident, testez-les d'abord!

ATTENTES ET ÉTAPES D'UN PARCOURS

Si vous devez identifier les attentes des usagers dans le cadre d'un parcours-cible par exemple, pensez que:

- Les usagers ont des attentes différentes selon chaque étape de leur parcours.
 - Ainsi, dans une étape du type « Je m'informe », l'utilisateur attachera de l'importance à la clarté de l'information, à sa complétude, à la fiabilité de ce qu'il peut lire;
 - Dans une autre étape, cela pourra être la rapidité ou la traçabilité;
- Par ailleurs, certaines attentes peuvent se retrouver à plusieurs étapes du parcours.
 - Par exemple, la légèreté de la démarche, le fait de ne pas devoir se répéter, de ne pas devoir faire de démarches inutiles sont des attentes récurrentes des usagers qui ne sont pas experts des démarches administratives

5. Exemples d'attentes

- **La clarté** : Je comprends tout, on parle le même langage que moi
- **La facilité/la légèreté** : Je peux le faire sans difficulté et sans effort
- **L'accessibilité, la disponibilité** : Je peux facilement contacter la personne ou le service souhaité et trouver des personnes disponibles qui écouteront ma demande
- **La rapidité** : Je peux contacter rapidement l'administration, sans devoir y consacrer trop de temps et sans attendre trop longtemps
- **L'écoute, la compréhension, le respect** : Je suis entendu, écouté et respecté. Idéalement, je suis compris en cas de circonstances particulières.
- **La compétence** : J'ai affaire avec quelqu'un qui connaît bien son métier et qui est de bon conseil
- **La transparence** : Je connais les critères de choix et le pourquoi des décisions
- **La traçabilité** : Je peux prévoir et suivre l'avancement de ma demande
- **La fiabilité** : Je sais comment ça va se passer et ça se passe comme prévu, je suis serein
- **L'autonomie (digitale)** : Je peux faire toutes les démarches (en ligne), seul si je le souhaite
- **L'explication** : On m'explique les raisons des réponses qui me sont faites
- **La réactivité** : J'ai toujours une solution rapidement, au moment où j'en ai besoin
- **La personnalisation, la souplesse** : j'ai affaire à un interlocuteur qui est capable de tenir compte des situations personnelles
- **La confiance réciproque** : j'ai confiance dans mon interlocuteur, ses compétences et ce qu'il exprime : respect des engagements, respect de la confidentialité des échanges, ...
- **La pro-activité** : je suis informé d'une initiative de l'administration quand nécessaire
- **La participation, la concertation** : je suis consulté quand mon avis peut faire la différence