

Les parcours usagers

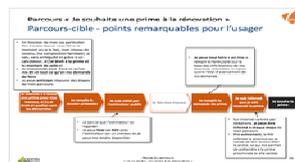
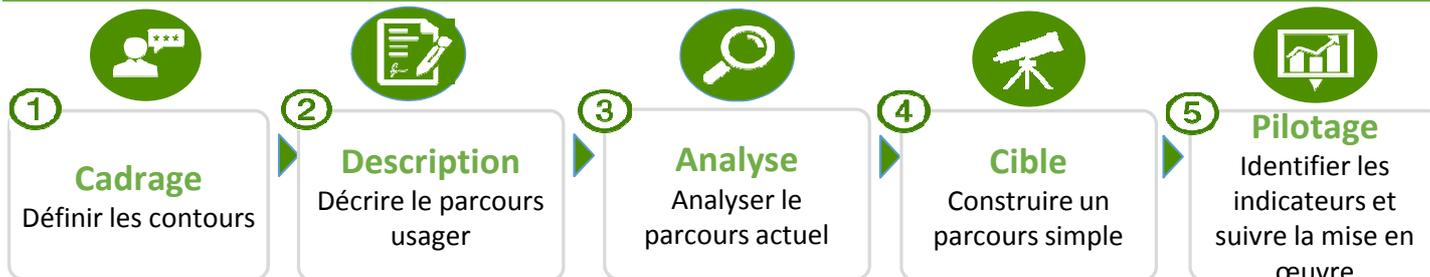
Connaître ce que vivent vos usagers pour leur simplifier la vie

Cette fiche vous intéresse si:

- ❑ Votre supérieur hiérarchique vous a désigné **comme chef de projet/ coordinateur** d'une mission « Parcours usagers »
- ❑ Vous souhaitez **développer votre expertise** sur le sujet

| Combien de temps ça prend? | Implication des collaborateurs | |
|---|--|---|
|  6-8 semaines |  Chef de projet/ coordinateur Participation à 4 réunions de 3h + 1 à 2h/ semaine |  Groupe de travail Participation à 4 réunions de 3h |

La méthode en un clin d'œil



Concrètement, comment se déroule une mission parcours?



Phase 1 – Cadrage : Définir les contours: quel est le périmètre précis du parcours à analyser? Pour quels usagers? De quelles informations dispose-t-on déjà?

➤ **OBJECTIFS:**

- Délimiter le début et la fin du parcours, les usagers et situations concernées
- S'accorder sur un cas à analyser en profondeur (le plus représentatif)
- Cadrer les enjeux prioritaires, pour les usagers et pour le service
- Recueillir toutes les informations existantes, planifier des éventuelles immersions dans les services, c'est-à-dire aller observer ce qui se passe dans les services, interroger les collaborateurs

Points d'attention

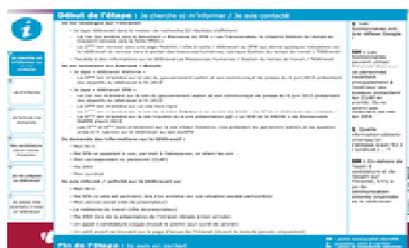
- ✓ Pour choisir le parcours à travailler, il est parfois nécessaire de **disposer d'une vue d'ensemble** des différents parcours de l'utilisateur.
- ✓ Le parcours commence souvent lorsque l'utilisateur cherche à s'informer et **se termine** lorsqu'il voit son **motif** à l'origine du parcours **satisfait**.
- ✓ Le **cas de gestion** choisi doit être **représentatif** des situations usagers et ne doit pas être le cas le plus complexe qui ne se présente qu'exceptionnellement.



Phase 2 – Description : Décrire le parcours usager: quelle expérience vivent vos usagers aujourd'hui?

➤ **OBJECTIFS:**

- Décrire le parcours de manière détaillée et analytique, avec les mots de l'utilisateur. Exemple: 1^{ère} étape du parcours « Je télétravaille ».
 - Sur l'Intranet, je tape « télétravail » dans le moteur de recherche. 22 résultats s'affichent
 - Le 1^{er} lien amène vers le document « Bienvenue au SPW3 ». Le chapitre Gestion du temps de travail/ 3 renvoie vers la fiche TPS3.1
- Modéliser le parcours dans un logigramme, c'est-à-dire de façon schématique et communicante



Points d'attention

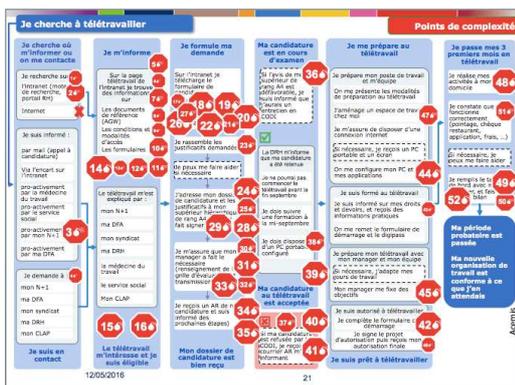
- ✓ Cette étape de description, comme la suivante, doit être faite avec un groupe de travail représentant différents métiers en interaction avec les usagers pour le parcours concerné. C'est un **aspect primordial pour la gestion du changement**: la prise de conscience de la situation actuelle et de la nécessité de faire autrement.
- ✓ Seule une **description** suffisamment **précise** de ce que vit l'utilisateur dans ses interactions avec l'administration peut garantir une identification fiable des principaux points de complexité vus de l'utilisateur.
- ✓ Le **logigramme** facilite la construction d'une vision consolidée de l'expérience vécue par l'utilisateur ainsi que l'appropriation et le partage par les différents acteurs internes ; il **ne doit pas viser l'exhaustivité**.



Phase 3 – Analyse : Analyser le parcours actuel: qu'est-ce qui est complexe pour vos usagers? Critique? Combien d'utilisateurs sont concernés? Qu'est-ce qui vous empêche d'être simple?

➤ **OBJECTIFS:**

- Analyser le parcours actuel au regard des orientations usagers de l'administration (ex. Pour le SPW: proche et humain, simple et efficace, transparent et fiable)
- Analyser de manière détaillée les délais (vus de l'utilisateur), les volumes et toutes les communications échangées avec l'utilisateur
- Formuler les points de complexité du point de vue de l'utilisateur et évaluer leur criticité pour celui-ci ainsi que leur occurrence (est-ce grave? Cela concerne-t-il beaucoup d'utilisateurs?)
- Analyser les causes de la complexité



Parcours « Je souhaite une prime à la rénovation »
Analyse de la complexité selon les orientations

Transparence/clarté
 J'ai facilement accès à toutes les informations utiles et je comprends tout

| Points de complexité | Etape | Impact | Causes |
|--|-------|--------|--|
| En cherchant sur Google avec les mots « prime rénovation propriétaire », le 1 ^{er} résultats qui m'est proposé est « Prime à la réhabilitation en faveur des propriétaires ». Je ne sais pas si la prime à la rénovation et la prime à la réhabilitation veulent dire la même chose | a | 🔴 | Vocabulaire pas suffisamment explicite. Appellation officielle qui ne correspond pas nécessairement avec l'appellation usuelle |
| Je lis sur le site de la DGD4 que certains primes Logement sont suspendues. Je ne sais pas si cela concerne ma demande. | a | 🔴 | Information pas suffisamment explicite |
| Quand je clique sur le formulaire de demande depuis la page « Prime à la réhabilitation en faveur des propriétaires » de la DGD4, j'arrive dans une section qui concerne les aides suspendues. Je ne sais plus ce que je dois faire finalement. | a | 🔴 | Lien qui mène au mauvais endroit. Sans doute pas de test de l'entiereté du parcours web |

Points d'attention

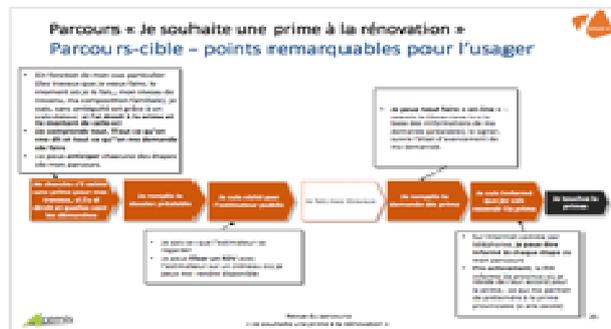
- ✓ Très souvent, la vue « usagers » des délais et l'analyse des volumes **n'existent pas** or cela permet une vision **objective** des délais et volumes et aide à trouver **immédiatement** des pistes d'améliorations notamment pour réduire les **délais**.
- ✓ Une enquête, qualitative ou quantitative auprès des usagers, aide à ce stade à confirmer ou infirmer la vision de l'interne. Elle n'est pas obligatoire mais apporte un plus



Phase 4 – Cible : Construire un parcours simple: quelles actions prendre pour lever les points de complexité? Quels délais de mise en oeuvre? Quelle expérience voulez-vous et pouvez-vous faire vivre à vos usagers à court, moyen et long terme?

➤ **OBJECTIFS:**

- Modéliser des parcours-cible en modélisant a minima 2 échéances: le parcours-cible à 6 mois et le parcours-cible à moyen-long terme (12 à 18 mois)
- Formuler les pistes d'action pour supprimer les points de complexité identifiés et mettre en oeuvre les éventuelles ruptures souhaitées. Les actions peuvent porter aussi bien sur la refonte d'un processus, des changements organisationnels, la communication envers les usagers, des aspects informatiques...



Points d'attention

- ✓ Le parcours cible peut se construire en **supprimant les points de complexité** identifiés préalablement mais aussi en **identifiant des points de rupture** pour réellement « faire autrement ». Il n'est **cependant pas toujours possible de se projeter en rupture** car les contraintes par exemple ne le permettent pas. La cible se construit alors essentiellement en solutionnant les points de complexité identifiés.

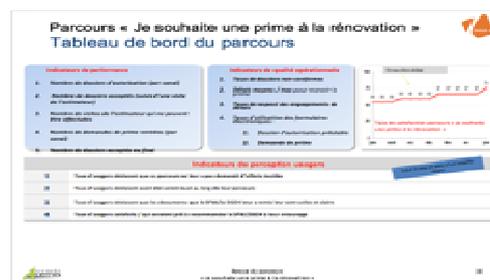




Phase 5 – Pilotage : Identifier les indicateurs et suivre la mise en œuvre: Combien coûte et rapporte l'amélioration du parcours? Quels indicateurs va-t-on suivre pour piloter l'amélioration et ses effets sur les usagers?

➤ **OBJECTIFS:**

- Déterminer les indicateurs les plus pertinents pour évaluer les progrès sur les parcours: indicateurs de performance, indicateurs de qualité opérationnelle (taux de respect des engagements de délai par exemple), indicateurs de perception des usagers (taux d'usagers déclarant que ce parcours ne leur a pas demandé d'efforts inutiles)



Points d'attention

- ✓ Le choix des indicateurs commence lors du **cadrage du projet** en fonction des buts poursuivis, se poursuit lors de **l'analyse du parcours** en fonction des points de complexité identifiés et se complète lors de **l'élaboration des plans d'action** selon leurs effets attendus.

Conditions de réussite

- ➔ Le **cadrage du projet** conditionne le choix du bon parcours : parcours à enjeux significatifs et bien délimité.
- ➔ **Se mettre à la place de l'utilisateur** est indispensable pour pointer les points de complexité.
- ➔ Lors de la recherche des causes racine, un **balayage des différentes origines possibles** (stratégie, processus, système d'information, compétences, comportements, management, ...) permet d'identifier les actions clés à fort impact et de constituer des plans d'action cohérents.