

# La modélisation du parcours des usagers des centres d'appels du service public

**Published On:** 31 March 2017

**Organisation:** Secrétariat général du ministère de l'Économie et des Finances

**Country:** France

**Level of government:** Central government

**Sector:** Economic affairs, General public services

**Type:** Methods, Public Service

**Launched in:** 2014

**Link to the innovation's website**

**Like this innovation**

0 persons like this innovation

# Description

---

C'est la modélisation du parcours des usagers des centres d'appels du service public, réalisée à partir du recueil de leurs verbatim.

Cette analyse est une étude prospective réalisée à partir d'un corpus de 2502 verbatim recueillis par un questionnaire en ligne auprès de 870 usagers ayant joint une administration par téléphone au cours des 12 derniers mois. Elle concerne tous les centres d'appels des services publics, c'est-à-dire un réseau de 20 structures, pour une activité de 60 000 000 d'appels par an.

L'originalité de cette démarche tient au fait qu'elle propose de modéliser le parcours de l'utilisateur grâce à une analyse de verbatim et non en analysant son parcours réel au contact d'un centre d'appels.

À partir des verbatim des usagers, mesurés qualitativement et quantitativement, les étapes du « Parcours Clients » sont reconstituées, de façon exhaustive et « client-centrée ».

Tous les événements du parcours sont évalués en termes d'impact (positif et négatif) et d'occurrence. En croisant ces mesures les moments de vérité de « l'Expérience Client », véritables leviers de la satisfaction et de l'enchantement, sont identifiés.

---

## Why the innovation was developed

- En réponse à un besoin : les agents des centres d'appels du service public exercent le même métier, mais n'ont pas les mêmes usagers, ni les mêmes problématiques. Il fallait donc mener une étude transversale et fondatrice permettant l'établissement d'un plan d'action pour l'ensemble du réseau.
- 

## Objectives

Improve service quality, Improve user satisfaction

- Assurer une meilleure réponse aux usagers
  - Identifier : - les meilleures expériences vécues capables de satisfaire durablement les usagers- à l'inverse, les expériences irritantes qui nuisent à la qualité de la relation et sont rejetées par les usagers
  - Mettre en exergue le type de posture relationnelle, d'organisation, d'innovation technologique qu'il faudrait privilégier dans l'avenir pour satisfaire les usagers
- 

## Main beneficiaries

General population, Government bodies

- La population générale : cette étude a pour premier objectif d'améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur
- Les centres d'appels qui peuvent évaluer leur politique par rapport aux attentes des usagers exprimées dans le parcours.

# Results

---

## Service quality

Other:

- Identification des 6 facteurs moteurs de l'enchantement des usagers permettant la création d'un plan d'action
  - Identification des sources d'insatisfaction des usagers (opacité des procédures, manque de confiance en la fiabilité des réponses, créneaux horaires inadaptés)
  - L'expérience téléphonique des usagers retracée dans un parcours faisant apparaître : - les 3 temps forts d'attente des usagers- les actions à impact positif et négatif à chaque étape de l'expérience client
- 

## User satisfaction

- Une des premières innovations issues de cette étude a été de parvenir à envoyer une trace écrite complète de la réponse téléphonique en temps réel. Cela correspondait à une demande mise en évidence dans le parcours de l'expérience client (« je n'ai pas de récapitulatif, de complément d'information par écrit »). Ainsi 75 % des usagers estiment que l'envoi des mémos est utile pour accomplir leurs démarches et 83 % trouvent le mémo clair selon un sondage BVA de 2014.

# Development

---

## Design

Le réseau interministériel des centres d'appels du service public a été mis en place par la Mission qualité et innovation du Secrétariat général du Ministère de l'Économie et des Finances.

Il est né de la nécessité de permettre aux responsables des centres d'appels de travailler ensemble afin d'améliorer le service rendu aux usagers.

Dès sa création, le réseau a souhaité être guidé dans ses actions par le regard des usagers.

C'est ce qui l'a conduit à proposer cette étude fondatrice et innovante.

---

## Implementation

### Tools used:

- Création d'un questionnaire en ligne de 3 blocs de questions : - Racontez-nous l'expérience téléphonique la plus positive que vous avez pu connaître récemment au moment de joindre une administration par téléphone ? En quoi était-elle si positive ? De quelle administration s'agissait-il ? Pourquoi les aviez-vous appelés ? Dans quelles circonstances ? - Racontez-nous l'expérience téléphonique la plus négative que vous avez pu connaître récemment au moment de joindre une administration par téléphone ? En quoi était-elle si négative ? De quelle administration s'agissait-il ? Pourquoi les aviez-vous appelés ? Dans quelles circonstances ? - Nous sommes en 2023. (Des progrès considérables ont été réalisés) Vous contactez l'administration française par téléphone. A quoi ressemble désormais cette expérience ? Racontez-nous ce qui se passe. Qu'est-ce qui a changé ?
- Analyse de 2502 verbatim auprès de 870 usagers ayant joint une administration par téléphone sur une période de 12 mois.
- Recomposition du parcours de l'utilisateur à partir de ce qu'ils ont dit et non de leur parcours réel au contact d'un centre d'appels.

### Resources used:

- 23 000 euros
  - 0,1 ETP sur 4 mois
- 

## Challenges and solutions

- Faire accepter les méthodes d'enquête qualitatives dans une culture où le quantitatif prédomine.
- 

## Partnerships

### - KP/AM - Le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique

Other Public Sector, Private sector

- KP/AM a réalisé l'étude du parcours client (analyse des verbatim et modélisation du parcours)

- Le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique a financé l'étude et a apporté son expertise technique pour l'élaboration du questionnaire et du panel d'utilisateurs.

---

# Lessons Learned

---

## Lessons Learned

- Le mode de questionnement « ouvert » est indispensable pour favoriser l'expression libre des utilisateurs