

S'APPROPRIER LES 10 PRINCIPES DE L'ÉCOUTE

OBJECTIFS

- Mettre en œuvre une stratégie d'écoute efficace et pertinente
- Recueillir l'avis des usagers
- Exploiter l'avis des usagers pour améliorer la qualité de service

Les 10 principes de l'écoute à partager

Cette démarche vise à partager les bonnes pratiques d'écoute au sein des services publics. Elle s'adresse en particulier aux équipes opérationnelles qui souhaitent mettre en œuvre des écoutes, que ce soit via des enquêtes quantitatives ou d'autres méthodes (comités d'écoute, enquêtes mystères, ...).

1

FAIRE UN ÉTAT DES LIEUX

- Faites un état des lieux exhaustif de l'existant en priorisant les informations à exploiter
- L'incontournable : établir la liste des informations déjà disponibles en matière d'écoute.
- Le piège à éviter : négliger les expériences passées avec les usagers et croire qu'on peut penser à leur place.

2

DÉFINIR LES OBJECTIFS DE L'ÉCOUTE

- Posez un cadre et des objectifs précis pour la démarche d'écoute en général et les études en particulier.
- L'incontournable : écrire en deux phrases le périmètre et les objectifs de l'étude de façon compréhensible des membres de l'équipe
- Le piège à éviter : assigner trop d'objectifs à l'étude, ce qui conduirait à la rendre inexploitable

3

IDENTIFIER LES USAGERS

- Définissez les profils d'usagers concernés et cibler les critères permettant de les identifier
- L'incontournable : valider la capacité de votre structure à contacter les usagers avec ou sans aide externe (expert qualité par exemple)
- Le piège à éviter : sous-estimer la phase de recrutement (identifier, contacter, valider) des usagers à interroger.

4

ASSOCIER LES ÉQUIPES

- Impliquez les agents et responsables du site
- L'incontournable : présenter en équipe l'objet de la démarche d'écoute.
- Le piège à éviter : réaliser une démarche d'écoute sans mobiliser sa Direction.

5 DÉFINIR LA MÉTHODOLOGIE

- Choisir la méthode d'écoute la plus pertinente au vu de votre objectif
- L'incontournable : s'assurer auprès d'un expert de l'écoute des usagers que la méthode choisie correspond bien aux besoins et à la faisabilité.
- Le piège à éviter : dupliquer une méthode utilisée par ailleurs sans réfléchir à son éventuelle adaptation.

6 FAIRE PREUVE DE NEUTRALITÉ

- Recueillez la voix des usagers avec bienveillance et neutralité.
- L'incontournable : être convaincu de l'intérêt et de la valeur de la voix de l'utilisateur
- Le piège à éviter : dans le cas d'une étude, ne pas faire tester le questionnaire avant la diffusion.

7 ANALYSER LES RÉSULTATS

- Dans le cas d'une enquête plus particulièrement, traitez, analysez et restituez les données avec rigueur et objectivité.
- L'incontournable : adapter les outils aux objectifs
- Le piège à éviter : négliger l'analyse des résultats en ne les contextualisant pas avec d'autres sources d'écoute

8 COMMUNIQUER LES RÉSULTATS

- Diffusez des résultats clairs et valorisez la voix de l'utilisateur.
- L'incontournable : organiser des temps de restitution des enseignements auprès de l'ensemble des acteurs concernés.
- Le piège à éviter : ne rien diffuser ou trop tardivement !

9 DÉGAGER DES PISTES D'AMÉLIORATION

- Établissez un plan d'actions s'appuyant sur la voix des usagers.
- L'incontournable : écrire un plan d'actions qui concilie les attentes des usagers, les priorités stratégiques de votre structure et les contraintes identifiées.
- Le piège à éviter : ne pas exploiter les enseignements de l'étude.

10 ÉVALUER LES ACTIONS MISES EN PLACE

- Évaluez l'impact des actions mises en place et pérenniser les bonnes pratiques.
- L'incontournable : évaluer la pertinence, la fréquence et les modalités de renouvellement des dispositifs d'écoute.
- Le piège à éviter : ne pas évaluer l'impact des actions éventuellement mises en œuvre suite à la démarche d'écoute.