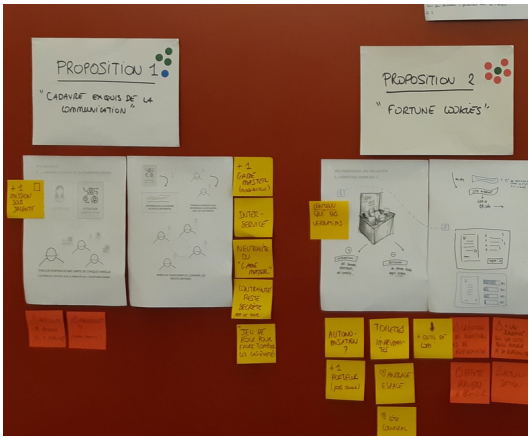
Création d'un outil d'auto-positionnement et d'auto-formation autour de la "qualité de service aux usagers"

Administration centrale -
ministères de l'Education nationale et de la Jeunesse/ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation -
2019



L'enjeu de "qualité de service" au public est au coeur des motivations d'une grande majorité des agents publics. Mais, entre agents publics, partageons-nous les mêmes codes et le même vocabulaire pour qualifier cette "qualité de service" ? Inspirez- vous de la démarche engagée par le ministère de l'éducation nationale pour répondre à ces interrogations.
Conduite du changement
Île-de-France
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

Description du projet

Le projet consiste à créer un service en ligne d'auto-positionnement voire d'auto-formation pour les agents de la fonction publique, permettant de diffuser à grande échelle une culture commune relative à la "qualité de service" aux usagers. Il a été mené grâce à des démarches de design de service et de socio-

design afin d'assurer l'adéquation avec les attentes et représentations de son public-cible.

Objectifs et finalités

Le niveau de qualité de service aux usagers ne peut s'elever qu'à condition de diffuser largement au sein de tous les services une culture commune et accessible à tous sur ce sujet.
2/ c'est en outre un pré-requis pour que soient pleinement comprises et acceptées toutes les réformes contemporaines en lien avec la qualité de service (programme "transparence", loi ESSOC, cible de 100% démarches en ligne).
Or, si de nombreux supports existent (recueils, formations, vade-mecum, méthodologies de design...), aucun ne paraît pleinement adapté en termes de lexique ou de format pour la majorité des agents (se déplaçant peu en formation, pas nécessairement sensibles aux wordings de l'innovation,...). Le référentiel Marianne est une excellente base, mais qui ne se suffit pas en lui-même.

Partant de ce diagnostic, a été construit avec la communauté Marianne/qualité de service du ministère, un projet consistant à créer un « niveau 1 » à l'offre de formation en matière de qualité de service, déjà conséquente en matière interministérielle (formation de l'IGPDE, MOOC du CNFPT, etc.).

Ce "niveau 1", facile d'accès dans tous les sens du terme, viserait à donner envie aux agents de s'auto-questionner sur leurs pratiques, leurs réflexes et leurs connaissance relatifs à la "qualité de service". Il pourrait ensuite, le cas échéant, servir de point de départ à des démarches d'auto-formation ou des recours aux formations et ressources existantes (en cible d'un "niveau 2" de formation).
Il permettrait également de sensibiliser les agents aux évolutions des attentes des usagers en termes de "qualité de service", sujet qui préoccupe une grande partie des services en contact avec le public, sans qu'existent d'éléments d'accompagnement "facile à activer".
Techniquement, le réseau Marianne a imaginé un module sous forme de "test en ligne", qui pourrait être individuel ou collectif (test à réaliser en équipe, assorti d'une méthodologie permettant de créer des échanges collectifs autour des notions évoquées).

Si on se projète, ce produit développé pour la "qualité de service" pourrait être un démonstrateur de ce que permettent ou ne permettent pas des "tests en ligne" individuels ou collectifs, au profit de la formation d'un nombre conséquent d'agents... Et le cas échéant, permettre des projections sur d'autres domaines de compétence ?

Le mini-hackathon a amené à des pistes de travail à explorer au travers d'une démarche de "design de service", afin d'aboutir dans des délais très courts :
- à un rapport d'immersion terrain (cible : avril 2019) ;
- à un premier prototype de "test d'auto-positionnement" en ligne (cible : mai 2019) ;
- à un test sur un échantillon d'agents (cible : septembre 2019) ;
- à une documentation des modalités de mise à l'échelle et de transfert à d'autres structures, en cas d'expérimentation réussie (novembre 2019).