JUILLET 2022

ORGANISER DES COMITÉS D'ÉCOUTE

SERVICES PUBLICS+

OBJECTIFS

- Recueillir la voix des usagers, d'élus, d'agents.
- Comprendre en profondeur les motifs d'insatisfaction ou de satisfaction.
- Dans une démarche d'amélioration continue, adapter les services, grâce à une démarche de co-construction avec les participants.

Organiser un comité d'écoute en 5 étapes

1 Définir les finalités

2 Identifier les rôles

3 Sélectionner et solliciter les participants

4 Dérouler le comité

5 Restituer les résultats

PRINCIPES GENERAUX

√ Le comité d'écoute est une démarche collective de type « atelier » qui réunit 6 à 10 participants autour d'une thématique donnée, pour émettre des idées, partager des expériences ou faire part de ses attentes.

√ Le contenu de ces échanges est ensuite pris en compte par l'ensemble du groupe et mis en perspective, afin de dégager des propositions ou des pistes d'amélioration concrètes.

√ Le comité d'écoute permet également de mieux appréhender les besoins et les comportements des usagers. L'objectif : améliorer la satisfaction des usagers.

1 DÉFINIR LES FINALITÉS RECHERCHÉES PAR LE COMITÉ D'ÉCOUTE

→ Un comité d'écoute apporte toute sa valeur si son objectif a été clairement posé. Ainsi, pour des services publics locaux, il peut s'agir :

- d'améliorer la qualité des services proposés dans votre site/agence (ex : qualité des échanges au téléphone avec les usagers, fiabilité des réponses apportées à l'accueil…)
- de tester un nouveau dispositif auprès des usagers, des élus : partager des projets d'amélioration ou de réorganisation des services, pour recueillir l'avis des parties prenantes.

Cet outil a été réalisé par les équipes de la
Direction interministérielle de la transformation publique

www.modernisation.gouv.fr

→ Afin de définir une thématique pertinente à investiguer lors du comité d'écoute, il est recommandé de :

- **se baser sur les résultats des enquêtes de satisfaction lorsqu'elles existent, de pilotage opérationnel** (ex : délais de traitement des dossiers, taux de décroché au téléphone…) et **du diagnostic** réalisé au moins une fois par an dans les sites/agences,
- **prendre en compte les problèmes ou problématiques déjà identifiés**, afin d'identifier les leviers d'amélioration opportuns.

2 IDENTIFIER LE RÔLE DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES

Le comité d'écoute intègre différentes parties prenantes :

→ Les usagers ou les élus de proximité, sélectionnés en amont, représentent le cœur de l'atelier.

→ L'animateur des échanges veille au respect des règles d'écoute et de partage entre les participants.

→ Le secrétaire, en charge de noter le contenu des échanges dans l'optique de restituer le plus fidèlement possible les lignes directrices dégagées pendant l'atelier.

→ Le superviseur, qui initie la démarche, définit l'objectif et cible les attendus/objectifs du comité d'écoute, en collaboration avec l'équipe locale.

3 SÉLECTIONNER ET SOLLICITER LES PARTICIPANTS À UN COMITÉ D'ÉCOUTE

→ Un comité d'écoute est généralement composé de 6 à 10 participants. Être en petit comité permet de favoriser le dialogue, de mieux gérer la dynamique de groupe, tout en ayant une diversité d'expériences et de points de vue. La sélection des participants pour cet atelier doit respecter quelques critères :

- les usagers/élus/agents sont directement concernés par la thématique de l'écoute et ont des expériences à partager,
- les participants sont intéressés et motivés par la thématique de l'atelier,
- les participants présentent des caractéristiques propres à leur situation.

→ Pour organiser un comité d'écoute d'usagers, vos agents en contact direct avec le public sont généralement les mieux placés pour participer à un comité d'écoute. Leur implication dans la réussite de la démarche est de ce fait essentielle, pour mobiliser à bon escient les usagers, dans une démarche d'amélioration en continu de la qualité et de la relation de service.

POINTS D'ATTENTION

→ Les participants présents à un comité d'écoute portant sur la thématique A ne sont habituellement pas les mêmes que ceux présents au comité d'écoute portant sur la thématique B. Il est donc indispensable de sélectionner des participants différents selon les thématiques choisies pour le comité d'écoute, tout en préservant la diversité du groupe.

→ Une fois que les usagers ont été ciblés, recueillir leur accord et leur faire parvenir une invitation constituent les prochaines étapes. En général, l'invitation précise l'anonymat et la sécurité des informations qui seront partagées durant le comité d'écoute. Le recueil du consentement fait partie des bonnes pratiques lorsque le Règlement général sur la protection des données (RGPD) s'applique.

→ Exemple de mention RGPD : « Dans le cadre du comité d'écoute organisé par [ajouter le nom de votre site/agence], je déclare avoir été informé(e) que les échanges et informations resteront anonymes. Ces dernières ne pourront être utilisées dans la gestion de mon dossier personnel par le service public ».

Une fiche a été rédigée sur le RGPD et est accessible sur la Plateforme Services Publics +

4 DÉCLINER LE COMITÉ D'ÉCOUTE EN 5 PHASES

1. Présentation des objectifs

- Rappelez aux participants la nécessité de respecter les points de vue et la nécessaire absence de jugement.

2. Tour de table des participants

- Instaurez un climat de convivialité pour permettre l'entrée en relation des participants.

3. Partage d'expériences

- Ce temps est indispensable pour la suite des échanges : écouter pour s'écouter.
- Posez des questions ouvertes afin de permettre une expression libre des participants, et des questions courtes et compréhensibles.
- Surveillez le temps de parole de chacun et solliciter les moins expansifs, afin de recueillir l'avis de tous les participants.

4. Identification des attentes et axes de progrès

- Ordonnez les expériences similaires :
  - Utilisez des post-it où sont inscrits les idées, les ressentis,
  - Regroupez les post-its présentant des similarités.
- Dégagez des pistes d'amélioration :
  - Amenez les participants à prendre un certain recul sur le personnel,
  - Identifiez les besoins futurs des usagers,
  - Répondez aux besoins actuels, tout en co-construisant des axes d'amélioration.

5. Bilan et synthèse de la séance

- Validez les priorités qui ont été retenues par les participants,
- Actez la fin de l'atelier et rappeler les résultats du comité d'écoute.

ORGANISATION LOGISTIQUE

- Si l'atelier a lieu en présentiel : veillez à la disposition et à l'aménagement de votre salle. Une disposition des chaises en cercle aura tendance à favoriser le partage. Par la même occasion, il est apprécié de proposer une collation aux usagers, cela permet de leur montrer que vous êtes attentifs à leur bien-être tout en « brisant la glace » autour d'un café.
- Si l'atelier se déroule à distance : veillez à ce que tous les usagers soient en capacité d'être connectés de la même manière. Par exemple, dans le cas d'une visio-conférence, il est préférable que tous les usagers puissent se connecter avec le son et l'image (aucune différence de traitement pour ne pas valoriser l'un ou l'autre).

L'ANIMATION DU COMITÉ D'ÉCOUTE

- Le choix de l'animateur est aussi important que le choix des participants. En effet, l'animateur est celui qui fait preuve de neutralité, d'impartialité et de recul durant les échanges entre les participants :
  - → Il ne prend pas position ou n'exprime pas son avis ;
  - → Il veille à distribuer la parole à l'ensemble des participants.
- L'animateur est par ailleurs concentré tout au long du comité d'usagers sur :
  - → la thématique à traiter, l'objectif de l'atelier ;
  - → L'obtention de l'information utile pour répondre à la thématique choisie.
- Pour y parvenir, il peut être amené à relancer les usagers durant la séance d'échanges, afin de recueillir des expressions réelles et précises.
- L'animateur est aussi le maître du temps :
  - → Il fait alors respecter les délais ;
  - → Il recentre les échanges, pour éviter de s'écarter de la thématique centrale ;
  - → Il évite les changements de sujets avec des encadrements prédéfinis en amont.

5 RESTITUER LES RÉSULTATS

Formalisation de la synthèse des échanges

- Le secrétaire rédige une synthèse des échanges, afin de restituer le plus fidèlement possible les propos des participants.

- La synthèse comporte plusieurs éléments :

  → Le contexte et les attentes du comité d'écoute :
  - Rappelez les attendus par rapport à la thématique donnée

  → Les principaux enseignements :
  - Intégrez des verbatim pour un reflet concret de l'expression des usagers.
  - Prenez en compte les avis « positifs » et « négatifs » afin de restituer les points de vue des usagers de façon neutre.
  - Mettez en évidence les idées et attentes principales qui ont été dégagées au sein de l'atelier.
  - Mettez en exergue les pistes d'amélioration proposées par les participants : ces propositions seront partagées auprès des agents puis valorisées dans le plan d'actions du site/de l'agence, dans une démarche de co-construction.

COMMUNICATION DES RÉSULTATS

Les résultats du comité d'écoute seront communiqués en interne et auprès des usagers et élus, dans une démarche de transparence et de valorisation de l'association des parties prenantes.

Communiquez les résultats du (des) comité(s) d'écoute en interne

→ Cette communication en équipe permet de valoriser et de rendre compte de la qualité perçue par les usagers de l'action des agents au quotidien, des bonnes pratiques identifiées, ceci dans une démarche d'émulation collective et de renforcement des compétences ;

→ Cette communication permet également de construire le plan d'amélioration, compte tenu des problématiques soulevées par les usagers et de leurs propositions de solutions.

Communiquer en externe auprès des usagers et élus

→ La communication externe s'inscrit dans le principe de transparence avec les usagers ;

→ La publication d'un travail de co-construction suite à la mise en œuvre d'un comité d'écoute permet notamment de valoriser l'image de vos services, auprès de votre environnement externe de proximité.

Pour aller plus loin : la boîte à outils de l'écoute et de l'amélioration continue