

# Bienvenue !





# Votre rendez-vous mensuel est de retour !

- ▶ Partage d'expérience, témoignages d'experts
- ▶ Temps d'échanges

@\_DITP



# NOS INTERVENANTS



▶ **Mettre en place un dispositif d'écoute participative**

**Sofia BOUZERMA**, Chef de projet de l'Ecoute participative  
Département écoute et satisfaction de la Direction de la Qualité de Service  
Direction Générale de Pôle emploi



▶ **Le Mois de l'innovation publique : parcours « expérience usagers »**

**Marcel GUENOUN**  
Responsable du pôle « Animation de communautés et formations »  
Direction Interministérielle de la Transformation Publique, Mission Expérience Usagers

@\_DITP





# Mettre en place un dispositif d'écoute participative



▶ Sofia BOUZERMA  
Chef de projet de l'Ecoute participative  
Département écoute et satisfaction de la Direction de la Qualité de Service  
Direction Générale de Pôle emploi



@\_DITP





# L'ÉCOUTE *Participative*

Recueillir la voix des usagers,  
agents, partenaires ou prestataires  
pour améliorer nos services



@\_DITP



# QU'EST-CE QUE L'ÉCOUTE PARTICIPATIVE ?

## DÉFINITION

### DONNER LA PAROLE AUX ACTEURS

C'est une **méthodologie d'animation** qui s'appuie sur l'écoute et la dynamique de groupe pour appréhender des problématiques et élaborer des pistes d'améliorations opérationnelles et locales avec les acteurs.

Elle permet d'identifier et d'explorer les expériences des acteurs ainsi que leurs attentes. L'écoute participative vise donc à mieux comprendre les usagers pour in fine augmenter leur satisfaction.

Cette démarche place au centre les demandeurs d'emploi, les employeurs, les agents, les partenaires ou les prestataires, dont les expériences concrètes et les propositions sont entendues, partagées et challengées en groupe.

Les techniques d'animation de l'écoute participative, tout comme l'environnement dans lequel se déroule la session, favorisent une libération de la parole des participants.

### LES CIBLES

Animer une **ÉCOUTE Participative** peut se faire auprès de :

- Demandeurs d'emploi,
- Employeurs,
- Agents de Pôle emploi,
- ou Partenaires et prestataires.

L'**ÉCOUTE Participative** s'inspire en très grande partie de la méthodologie du focus groupe.

Le focus groupe est une technique « d'étude » approfondie qui nécessite une expérience et une expertise dans ce domaine.

L'**ÉCOUTE Participative**, développée par Pôle emploi et pour l'ensemble du réseau, constitue un dispositif orienté « écoute » et accessible à tous. Il répond à des problématiques locales et opérationnelles.

### EXEMPLES DE THÉMATIQUES D'ÉCOUTE

**DEMANDEURS D'EMPLOI** : Mieux accueillir les demandeurs d'emploi dans notre agence.

**AGENTS** : Optimiser l'accompagnement des jeunes suivis en AIJ.

**EMPLOYEURS** : Mieux promouvoir les recrutements au sein de notre agence.

**PARTENAIRES** : Améliorer l'information et l'orientation des demandeurs d'emploi qui souhaitent s'informer sur la création d'entreprise, au niveau du département.



# QU'EST-CE QUE L'ÉCOUTE PARTICIPATIVE ?

## SPÉCIFICITÉS

Utiliser l'intelligence  
et l'expérience collectives



### PARTICIPATIVE

Recueillir la voix des demandeurs d'emploi, des employeurs, des agents, des partenaires ou des prestataires dans une démarche collective d'amélioration des services aux usagers.



### MOBILISABLE JUSQU'AU NIVEAU LOCAL

Animée par des agents de Pôle emploi volontaires et formés à la démarche. Session de 1h30 à 2h organisée au sein de l'agence, plateforme, DT ou DR.



### OPÉRATIONNELLE

Écouter et partager les expériences, idées et propositions concrètes apportées par les groupes. Une EP peut par exemple répondre à une problématique d'organisation du travail et/ou de délivrance d'un service. Améliorer in fine le service aux usagers.



### INTÉGRÉE À LA DÉMARCHE QUALITÉ

C'est une méthode qui vient compléter le dispositif d'écoute existant dans le réseau (enquêtes locales, réclamations, Qualtrics...), en cohérence avec les missions et les engagements de service de Pôle emploi.



# L'ÉCOUTE PARTICIPATIVE

## CELA PERMET DE ...

Améliorer nos services  
au bénéfice des usagers

### 1 ...D'IDENTIFIER, DE RECUEILLIR :

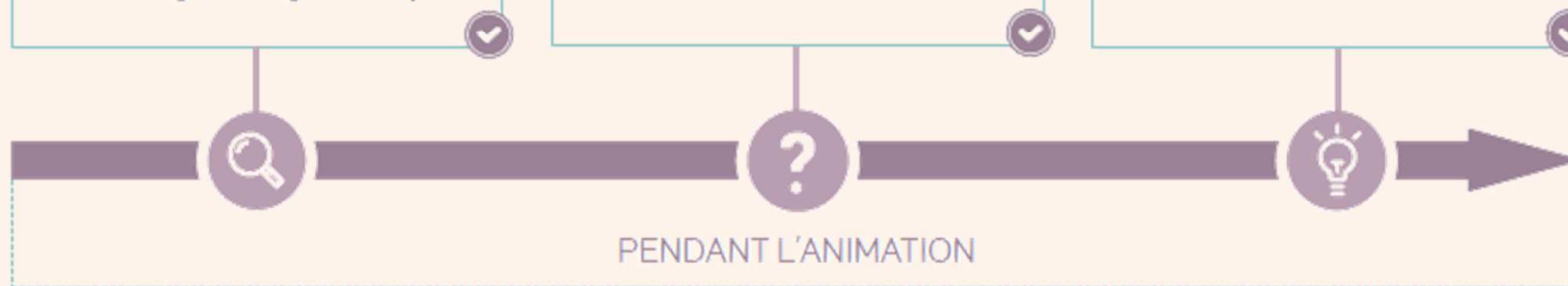
- une diversité d'expériences, de perceptions, points de vue, comportements, habitudes, pratiques,
- des besoins, des attentes, des irritants, des freins, des leviers, des idées
- des avis convergents et divergents sur un sujet.

### 2 ...DE COMPRENDRE :

- les motifs de la satisfaction ou de l'insatisfaction,
- ce qui donne du sens, de la valeur ajoutée, un bénéfice,
- des pratiques et des logiques individuelles ou collectives.

### 3 ...DE CO-CONSTRUIRE ET/OU TESTER :

- Des idées, hypothèses, pistes d'améliorations, services, propositions de nouvelles formes d'organisation, pratiques collaboratives ou partenariales...





# L'ÉCOUTE PARTICIPATIVE

## CELA NE PERMET PAS DE ...

### • ...DE QUANTIFIER DES DONNÉES RECUEILLIES :

La démarche vise à savoir « comment ? » et « pourquoi ? » et non pas « combien ? ».



### • ...DE MESURER LA SATISFACTION D'UN GROUPE SUR UN SUJET DONNÉ :

Compte tenu du faible échantillon réuni, les résultats ne peuvent être représentatifs d'une population ; l'écoute participative ne se substitue pas aux résultats des enquêtes de satisfaction.



### • ...D'ABORDER DES PROBLÉMATIQUES LIÉES À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL AUPRÈS DES AGENTS (pour cela, se référer aux groupes d'expression) :

Elle aborde des problématiques opérationnelles dans le but d'améliorer nos services au bénéfice des usagers.



L'ÉCOUTE Participative permet de disposer d'une connaissance des expériences vécues par les usagers eux-mêmes. Elle vise à terme à apporter des réponses adaptées aux besoins des usagers et non pas des agents.

### Exemple

Sur une ÉCOUTE Participative menée auprès de demandeurs d'emploi sur l'amélioration de l'accueil, il s'agira de savoir ce qui produit de la satisfaction ou de l'insatisfaction lors de leurs visites en agence et ce, au travers de leurs récits d'expériences (et non pas combien déclarent être satisfaits ou insatisfaits de leur visite en agence).

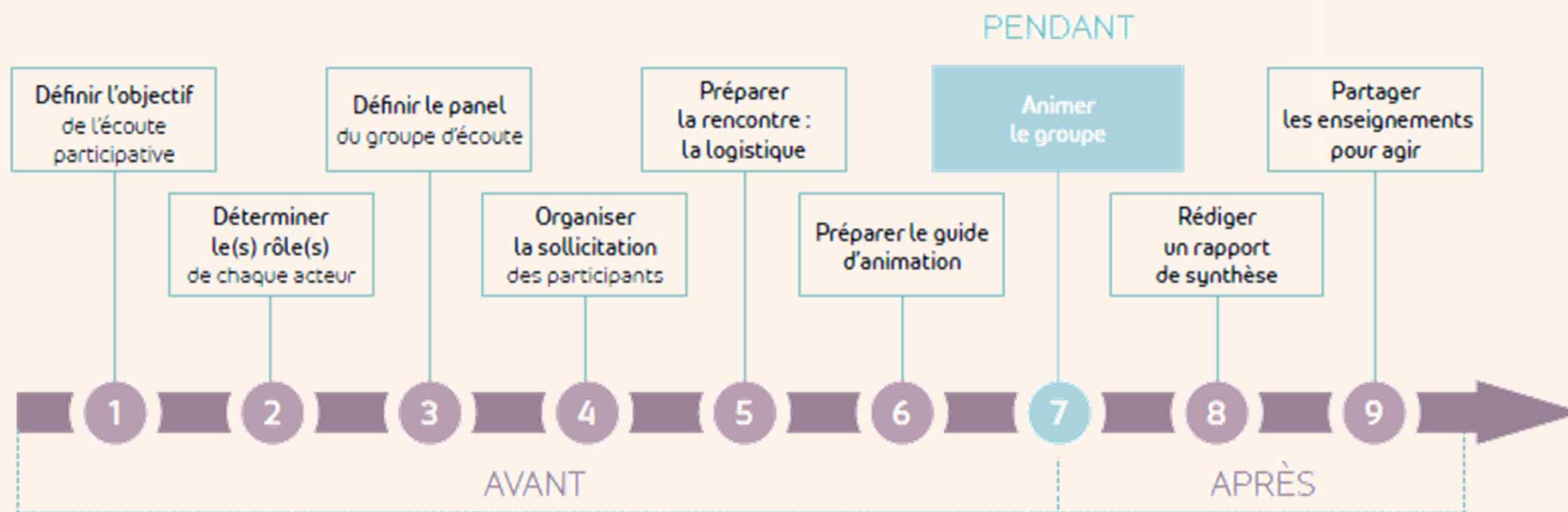
Une démarche qualitative  
et non quantitative



# RÉUSSIR UNE ÉCOUTE PARTICIPATIVE EN 9 ÉTAPES



Le mode opératoire\* est composé de 9 étapes chronologiques :



# Temps d'échanges



# Mois de l'innovation publique Parcours « expérience usagers »

les  
**jeudis**  
de l'Expérience  
Usagers



MOIS DE  
**L'INNOVATION**  
**PUBLIQUE**

@\_DITP



# LES ACCESSIBILITÉS DES SERVICES PUBLICS

MARDI 16 NOVEMBRE DE 9H00 À 12H30

LE LIEU, 77 AVENUE DE SÉGUR



9H-10H

**PRESENTATION ET ACTU SERVICES PUBLICS +**

Mission expérience usagers

10H-10H45

**GÉRER LES DIFFÉRENTES FORMES DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES PUBLICS**

Dinum, Pôle emploi, chercheur

10H45-11H30

**COMPRENDRE ET ACCUEILLIR LES ÉLOIGNÉS DU NUMÉRIQUE**

Emmaüs Connect, France Service, chercheur

11H30-12H30



**TEST DU SERIOUS GAME SP+**

La relation de service dont vous êtes le héros



**INSCRIPTION:** [accessibilites et services publics](https://www.accessibilites-et-services-publics.fr)

@\_DITP





# DE LA STRATÉGIE GLOBALE DE SERVICE AU PROJET DE CONNEXION A LA PERSONNE

JEUDI 18 OCTOBRE À 13H00



## JULIA COLOMBAT

Pilote nationale du Processus Accueil & RDV / Référente nationale  
Programme SP+  
Département appui à la relation de service et aux métiers

@\_DITP



# LA CONFIANCE POUR TOUS!

MARDI 23 NOVEMBRE DE 9H00 À 12H30

LE LIEU, 77 AVENUE DE SÉGUR



9H-10H

## LA CONFIANCE DANS TOUS CES ÉTATS

Experts étrangers et français

10H-10H45

## FAIRE CONFIANCE AUX AGENTS: ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT DE POSTURE

Onem (Belgique), chercheur

10H45-11H30

## GAGNER LA CONFIANCE DES USAGERS EN LEUR FAISANT CONFIANCE

Entreprise ou réseau, chercheur

11H30-12H30



## TEST DU SERIOUS GAME SP+

La relation de service dont vous êtes le héros



INSCRIPTION: [La confiance pour tous!](#)

@\_DITP



# Temps d'échanges

