

Bienvenue !





VOTRE RENDEZ-VOUS MENSUEL

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

@_DITP



NOS INTERVENANTS



Améliorer l'accueil et la relation usager en s'appuyant sur l'IA



- ▶ **Rosen NICOLAS-BERTHOU**
Directrice programme « *Accueil et relations usagers* »
Direction générale, DGA offre de service



- ▶ **Tatiana CAMUS**
Chargée de projet expert métier
Direction générale - Programme Amélioration Accueil Relation Usager



- ▶ **Valérie MARION**
Chargée de projet conseil en Développement des Compétences
Direction du Développement des Talents et des Compétences filière Relation de service

@_DITP



les
jeudis
de l'Expérience
Usagers



France
Travail

**Améliorer l'accueil et la relation
usager en s'appuyant sur l'IA**



SOMMAIRE

- 1 Les enjeux de l'accueil et de la relation usagers dans le cadre de France Travail
- 2 Les objectifs du programme
- 3 Les principes, postures et services essentiels à l'accueil
- 4 Le développement de compétences
- 5 Les marqueurs de la réussite
- 6 Vidéo de présentation et démonstration
- 7 Témoignage
- 8 Questions & réponses



France travail en quelques chiffres...

✓ **29 456**

agents France travail dédiés
au suivi des demandeurs et de leurs dossiers

✓ **896**

Agences de proximité et relais
de France Travail dans toute la France

✓ **13 500 000**

Appels entrants en 2023 sur le 3949
(numéro unique à destination des demandeurs)

✓ **1 600 000**

Appels entrants en 2023 sur le 3995
(ligne directe à destination des entreprises)

403 000

Entreprises utilisent nos
services



12 millions

D'offres publiées sur pole-
emploi.fr



7,9 millions

De demandes de dossier
d'allocation traitées



1 Les enjeux de l'accueil et de la relation usagers pour France travail



Depuis 2022, un programme ayant pour ambition l'amélioration de l'accueil et de la relation usagers



Notre raison d'être : Franchir une nouvelle étape dans la relation usagers

- En offrant une expérience répondant pleinement aux attentes de nos usagers et conseillers
- En faisant de l'accueil un levier d'efficacité de nos services

Avec trois enjeux majeurs

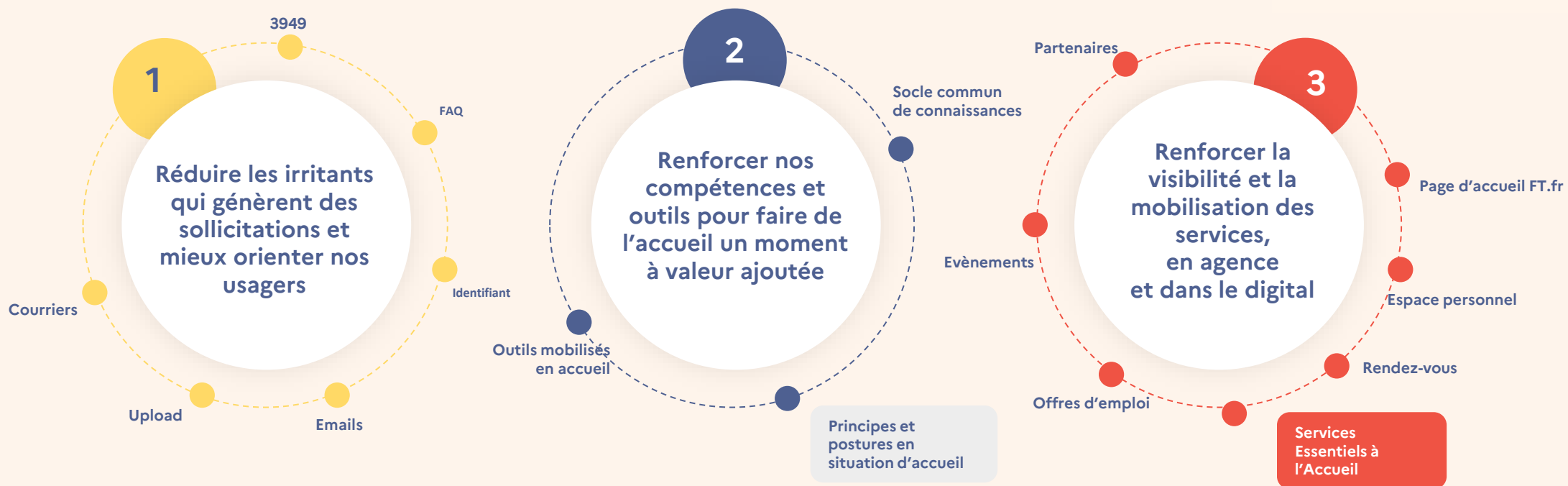
- 1 La qualité de la relation, sereine et rassurante pour les usagers comme pour les conseillers
- 2 Un accueil plus efficace et efficient, via la diminution de l'accueil évitable et une meilleure mobilisation de nos services
- 3 Le renforcement de notre image et de la confiance de nos usagers



2 Les objectifs du programme



Pour répondre à ces enjeux, le programme met en œuvre des transformations contribuant à trois grands objectifs

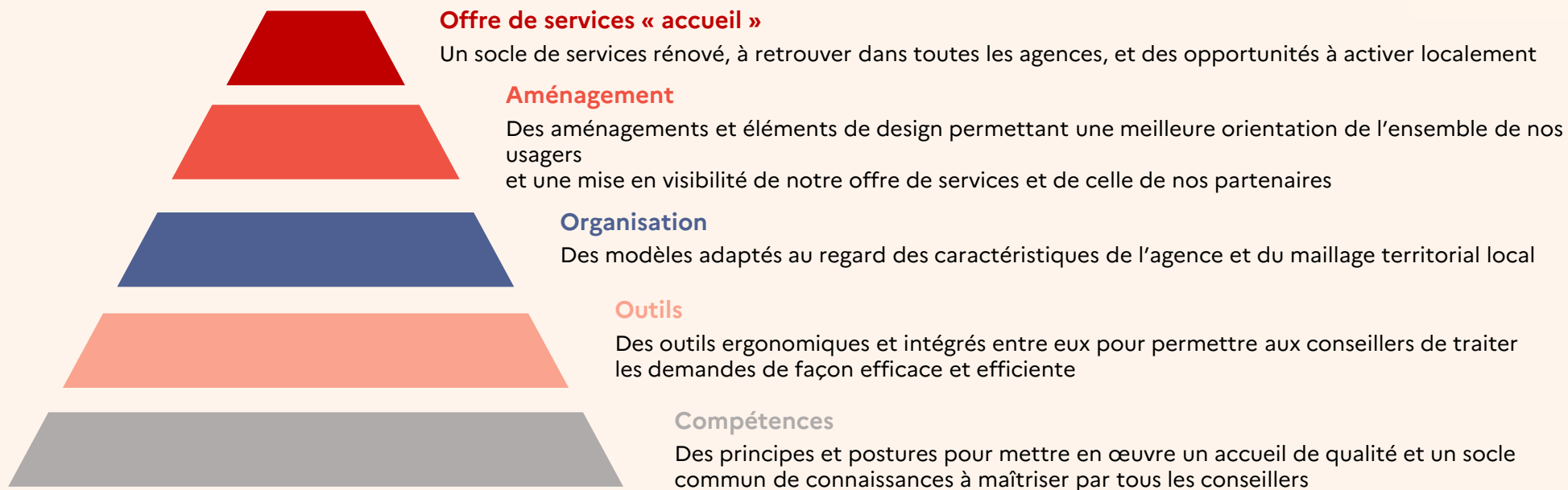


La mise en œuvre de France Travail réaffirme l'ambition d'un accueil inconditionnel et de qualité.
Le 1^{er} semestre 2024 constitue une opportunité pour affirmer nos principes d'accueil et renforcer la valeur apportée aux usagers.

@_DITP



Sur l'agence, les travaux du programme portent sur toutes les dimensions



La dynamique France Travail est un **accélérateur de l'évolution de nos agences**

L'agence France Travail :

« Un lieu attractif où les acteurs du réseau pour l'emploi agissent ensemble au bénéfice des usagers et qui affirme notre positionnement d'acteur incontournable sur le marché de l'emploi »



3 Les principes, postures et services essentiels à l'accueil



Des principes pour guider l'action des conseillers en accueil

5 grands principes d'accueil du public



Accueillir tous les publics



Aller vers les usagers



Apporter une réponse qualitative à toutes les sollicitations



Adopter une approche globale de la situation de l'utilisateur



Prendre en compte la dimension humaine dans la relation

Des attendus pour une prise en charge de qualité

S'assurer de la compréhension

Aller plus loin

Conclure l'échange

Accueillir et Ecouter

Questionner

Répondre à l'utilisateur

Des postures à privilégier en situation d'accueil

Se tourner vers l'utilisateur Sourire à l'utilisateur Être assertif
Être pédagogue Faire preuve de proactivité Questionner sans porter de jugement
Se mettre à la place de l'utilisateur
S'exprimer de façon claire et intelligible



Des attendus pour une prise en charge de qualité



Des repères fondamentaux pour un accueil de qualité

| Accueillir et Ecouter | Questionner | Répondre à l'utilisateur | S'assurer de la compréhension | Aller plus loin | Conclure l'échange |
|--|---|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ Se présenter à l'utilisateur✓ S'excuser en cas d'attente✓ Inviter l'utilisateur à s'exprimer | <ul style="list-style-type: none">✓ Préciser la demande, identifier l'utilisateur et l'authentifier✓ Vérifier les informations clés (inscription, coordonnées...)✓ Identifier les répétitions et les traiter✓ Rechercher dans le dossier les éléments en rapport avec la demande | <ul style="list-style-type: none">✓ Apporter une réponse qualitative à l'utilisateur | <ul style="list-style-type: none">✓ Vérifier la compréhension de la réponse✓ Reformuler la réponse✓ Transmettre les éléments de réassurance | <ul style="list-style-type: none">✓ Partager et traiter les alertes essentielles✓ Proposer un service✓ Demander s'il y a d'autres questions | <ul style="list-style-type: none">✓ Tracer le contact✓ Initier une demande de traitement différé✓ Prendre congé de l'utilisateur |



Quand c'est pertinent, **aller plus loin que la demande** de l'utilisateur pour assurer une **prise en charge globale** de sa situation

- **Partager et traiter les alertes essentielles** pour prévenir toute situation de blocage ultérieure
- **Proposer un service ou un événement à venir**, selon la situation ou le besoin de l'utilisateur, en s'appuyant sur la liste des **services essentiels à l'accueil**
- Demander s'il y a **d'autres questions**

A réaliser si...

- Les conditions le permettent
- L'utilisateur semble réceptif
- Le conseiller identifie un service pertinent



4 **Le développement
de compétences**



Un dispositif de formation complet et innovant, spécifique aux situations d'accueil

Dans le cadre de leur développement de compétences, différentes ressources sont mises à la disposition des collaborateurs :

Actualisation de l'autodiagnostic
« Savoir répondre aux demandes les plus fréquentes des usagers »
Nouveau thème :
principes et postures d'accueil

- **Public cible** : tous
- **Durée** : 20 minutes
- **Objectifs pédagogiques** :
 - S'assurer de sa bonne compréhension de la demande de l'utilisateur et garantir une posture conforme aux principes de l'accueil à France Travail

« S'approprier les principes de la relation usager en situation d'accueil »
Formation Conseillers

- **Public cible** : nouveaux entrants et autres conseillers selon les besoins
- **Modalités** : présentiel, 1 jour
- **Objectifs pédagogiques** :
 - Identifier les principes de l'accueil installés à France Travail
 - S'approprier les savoir-être professionnels favorisant la relation et la communication avec l'utilisateur quelle que soit sa situation
 - Identifier son rôle de conseiller à l'accueil en intégrant son environnement

S'entraîner à différentes situations d'accueil
Simulateur de formation et d'entraînement

- **Public cible** : préconisation, pour tous conseillers et managers
- **Modalités** : à partir de 7 cas d'usage
- **Objectifs pédagogiques** :
 - Se préparer à réaliser l'accueil centré utilisateur en situation réelle
 - Adapter sa communication à la diversité des publics rencontrés

Enjeux de la relation utilisateurs dans le contexte de France Travail
Formations Managers

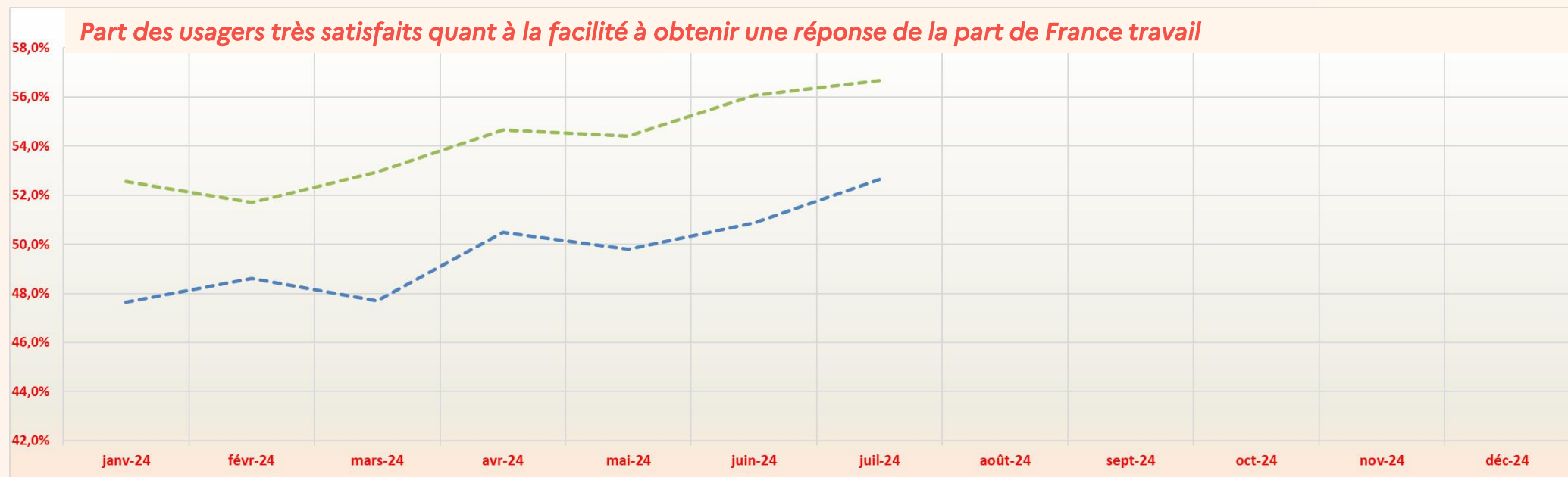
- **Public cible** : tous managers du réseau
- **Modalités** : présentiel, 2 jours
- **Objectifs pédagogiques** :
 - Accompagner les équipes sur la compréhension des enjeux de la relation de service dans le contexte France Travail
- **2 modules** :
 - 1 module en Equipe locale de direction
 - 1 pour les managers de proximité



5 Les marqueurs de la réussite



Des résultats à la hausse en juin de la part des usagers très satisfaits



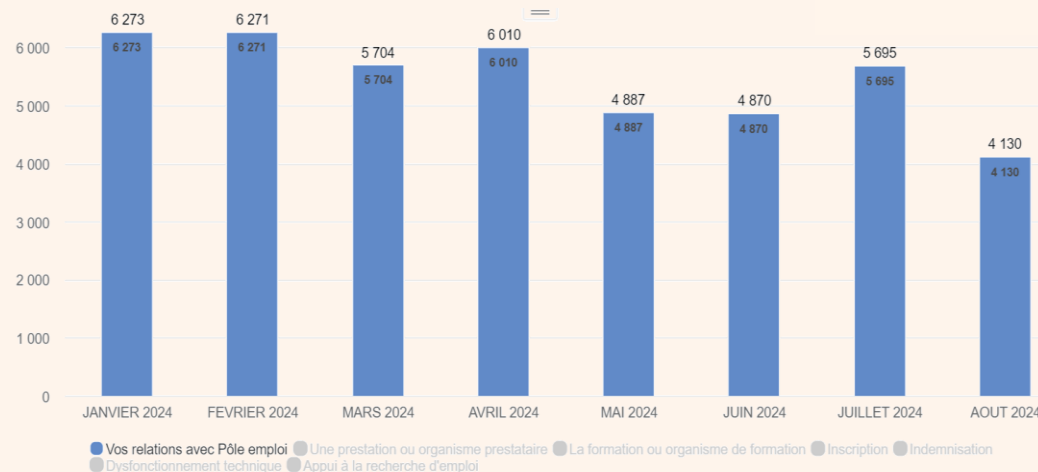
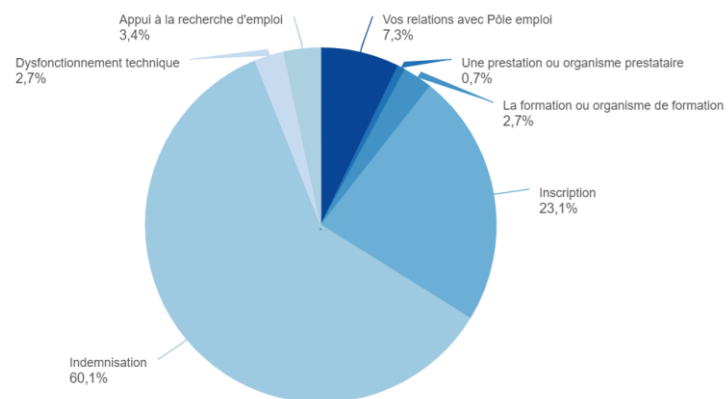
Après la hausse en avril et la stabilisation en mai, une **nouvelle hausse significative** de la part des usagers très satisfaits de leur contact à l'accueil (56,1%) ou au téléphone (50,9%).

Cette hausse est mesurée dans 17 régions sur 19.

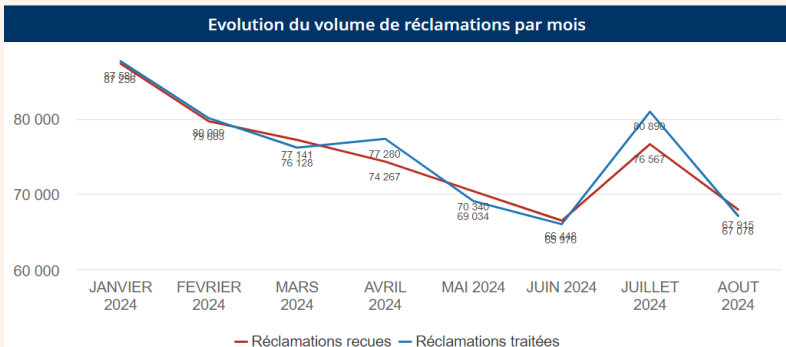


Baisse continue des réclamations domaine « relations avec France Travail »

Répartition des réclamations traitées par motif de réclamation (en cumul sur le(s) mois sélectionné(s))



On constate une baisse (quasi constante) de - 34 % de janvier à Aout du volume des réclamations au motif « relations avec France travail » plus élevée que la baisse générale constatée sur l'ensemble des motifs (- 23,4%)



MARQUEUR

Baisse de la part de réclamations concernant la relation usagers

Valeur au 1^{er} semestre 2024

7,3 %



6 Vidéo de présentation et démonstration



▶ **Vidéo de présentation**

<https://youtu.be/0PnLQqjGyV8>

▶ **Démonstration**

[Démon Simulateur ARU Cas David.mp4](#)



7 Témoignage

Sandrine MONTESSUY,

Directrice de l'agence France travail de Rueil Malmaison



Temps d'échanges

