

Design de l'expérience client pour les administrations publiques : simplifier les parcours usagers

Lien : https://maroc-performance.com/formation/design-de-lexperience-client-pour-les-administrations-publiques-simplifier-les-parcours-usagers

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
SP93

CATÉGORIE
Transformation du Secteur Public et Communication Digitale

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre les principes du Customer Experience Design appliqués aux administrations publiques.
- ✔ Identifier les besoins, attentes et irritants des citoyens et autres usagers des services publics.
- ✔ Cartographier les parcours usagers et détecter les principales sources de complexité et de friction.
- ✔ Simplifier et réingénier les démarches administratives à partir d’une approche centrée usager.
- ✔ Concevoir des expériences omnicanales cohérentes entre services physiques et numériques.
- ✔ Exploiter la digitalisation et le self-service pour améliorer l’accessibilité et l’efficacité des démarches.
- ✔ Intégrer les principes d’accessibilité, d’inclusion et de réduction de la fracture numérique.
- ✔ Définir des KPI permettant de mesurer la satisfaction, l’effort usager et la performance des parcours.
- ✔ Mettre en œuvre des démarches d’expérimentation et d’amélioration continue des services publics.
- ✔ Construire une stratégie durable de transformation de l’expérience usager au sein des administrations publiques.

👥 POUR QUI ?

- ✔ Directeurs et responsables d’administrations publiques.
- ✔ Responsables de la transformation digitale et de la modernisation des services publics.
- ✔ Responsables qualité, amélioration continue et performance administrative.
- ✔ Responsables des services aux citoyens et relations usagers.
- ✔ Responsables Digital, Systèmes d’Information et services numériques publics.
- ✔ Responsables Innovation, Design Thinking et transformation organisationnelle.
- ✔ Responsables Customer Experience, User Experience et Service Design.
- ✔ Chefs de projets de digitalisation et de simplification administrative.
- ✔ Consultants en transformation publique, GovTech et modernisation des administrations.
- ✔ Cadres et managers publics souhaitant améliorer la qualité, l’accessibilité et la simplicité des services aux usagers.

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Fondamentaux du Customer Experience Design dans le secteur public

- Comprendre les principes du Design de l’Expérience Usager appliqués aux administrations publiques.
- Identifier les spécificités des interactions entre citoyens, entreprises et services publics.
- Placer les besoins, attentes et contraintes des usagers au centre de la conception des services publics.

2 / Compréhension des besoins et attentes des usagers

- Identifier les besoins fonctionnels, informationnels et émotionnels des différentes catégories d’usagers.
- Exploiter les enquêtes, entretiens, observations et données de parcours pour comprendre les difficultés rencontrées.
- Construire des personas permettant de représenter les principaux profils d’usagers et leurs besoins.

3 / Cartographie des parcours usagers

- Cartographier les parcours de bout en bout depuis la recherche d’information jusqu’à l’obtention du service.
- Identifier les points de contact, étapes, ruptures, irritants et situations de friction.
- Prioriser les moments critiques ayant le plus d’impact sur la satisfaction et l’efficacité du service public.

4 / Simplification et réingénierie des démarches administratives

- Identifier les étapes, documents, validations et procédures pouvant être supprimés ou simplifiés.
- Réduire la complexité administrative, les délais, les déplacements et les demandes d’informations répétitives.

Maroc Performance

- Repenser les processus selon une logique de parcours usager plutôt que selon l’organisation interne de l’administration.

5 / Design des services publics omnicanaux

- Concevoir une expérience cohérente entre guichets physiques, sites web, applications mobiles, centres d’appel et autres canaux.
- Organiser la continuité des informations et des interactions lors du passage d’un canal à l’autre.
- Définir une stratégie omnicanale adaptée aux différents niveaux de maturité numérique des usagers.

6 / Digitalisation et self-service des démarches

- Identifier les démarches pouvant être digitalisées, automatisées ou réalisées en libre-service.
- Concevoir des interfaces simples, accessibles et adaptées aux différents profils d’usagers.
- Réduire les abandons et les erreurs grâce à des formulaires, notifications, assistants et parcours numériques intuitifs.

7 / Accessibilité, inclusion et conception centrée usager

- Intégrer les besoins des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et des usagers ayant des difficultés numériques.
- Concevoir des services accessibles, compréhensibles et utilisables par des populations aux profils variés.
- Réduire les fractures numériques et garantir une expérience équitable dans l’accès aux services publics.

8 / Mesure de la satisfaction et de la performance des parcours

- Définir des KPI liés à la satisfaction, aux délais, au taux de réussite, aux abandons et aux réclamations.
- Mesurer l’effort usager, la qualité perçue et la facilité d’accès aux services administratifs.
- Construire des tableaux de bord permettant d’identifier les parcours nécessitant des actions d’amélioration.

9 / Expérimentation, amélioration continue et transformation des services

- Utiliser le Design Thinking, le prototypage et l’expérimentation pour tester de nouvelles solutions auprès des usagers.

Maroc Performance

- Mettre en place des démarches d’A/B testing, de tests utilisateurs et d’analyse comportementale lorsque cela est pertinent.
- Déployer une logique d’amélioration continue fondée sur les données, les retours usagers et les résultats opérationnels.

10 / Gouvernance et transformation durable de l’expérience usager

- Mettre en place une gouvernance de l’expérience usager impliquant les métiers, le digital, les systèmes d’information et les responsables publics.
- Développer une culture administrative orientée service, simplicité, transparence et amélioration continue.
- Construire une feuille de route permettant de transformer durablement l’expérience citoyenne et la qualité des services publics.

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

16 au 20 Nov. 2026	Présentiel -
04 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 05 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 25 Juin 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

🎧 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone :** +212 522 247 210
✉ **Email :** contact@maroc-performance.com
🌐 **Web :** https//www.maroc-performance.com

Document généré le 11/11/2026 — Réf : SP93
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance