

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

*Lien : https://innov-maroc.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**

INNOV MAROC

## 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.

INNOV MAROC



## 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.

INNOV MAROC

- Réduire la complexité administrative, les délais, les déplacements et les demandes d’informations répétitives.
- 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

INNOV MAROC

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

| | |
|---|---|
| 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 |
| 16 au 20 Août 2027 | Présentiel - Casablanca |

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

INNOV MAROC

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@innov-maroc.com
**Web :** https//www.innov-maroc.com


INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC