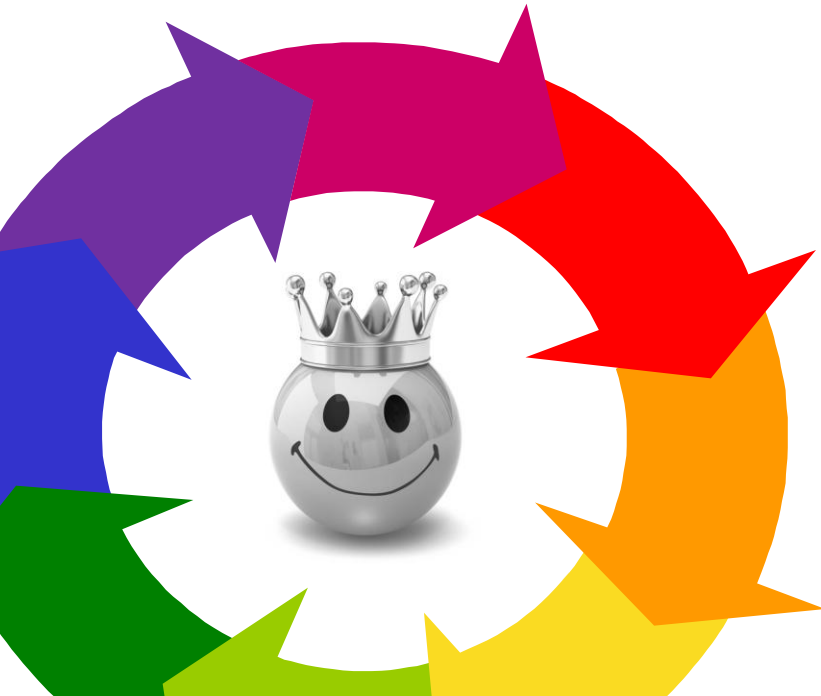




Orientation client

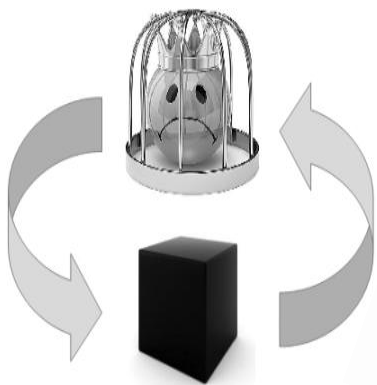
Des usagers obligatoires vers des services orientés client



Stijn Vermeiren

Direction générale Développement de
l'Organisation et du Personnel

Ensemble: en route





Deux points de vue



Perspective du client

Perspective de l'organisation





Ici et maintenant





Le client a beaucoup de visages

- l'utilisateur
- la société (intérêt général)
- vous-même en tant que client
- les collègues en tant que clients internes



Ouvres d'art: "Wall of fame" de Bingjian Zhang (Chine)
Source: www.deredactie.be





Approche client : définition

L'approche client est la manière dont l'organisation gère les besoins et attentes actuels et futurs de ses clients.

Toujours dans le respect de la réglementation et de l'intérêt général.

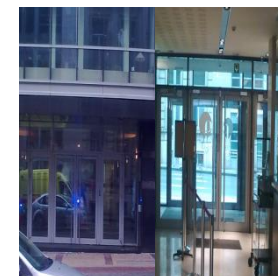




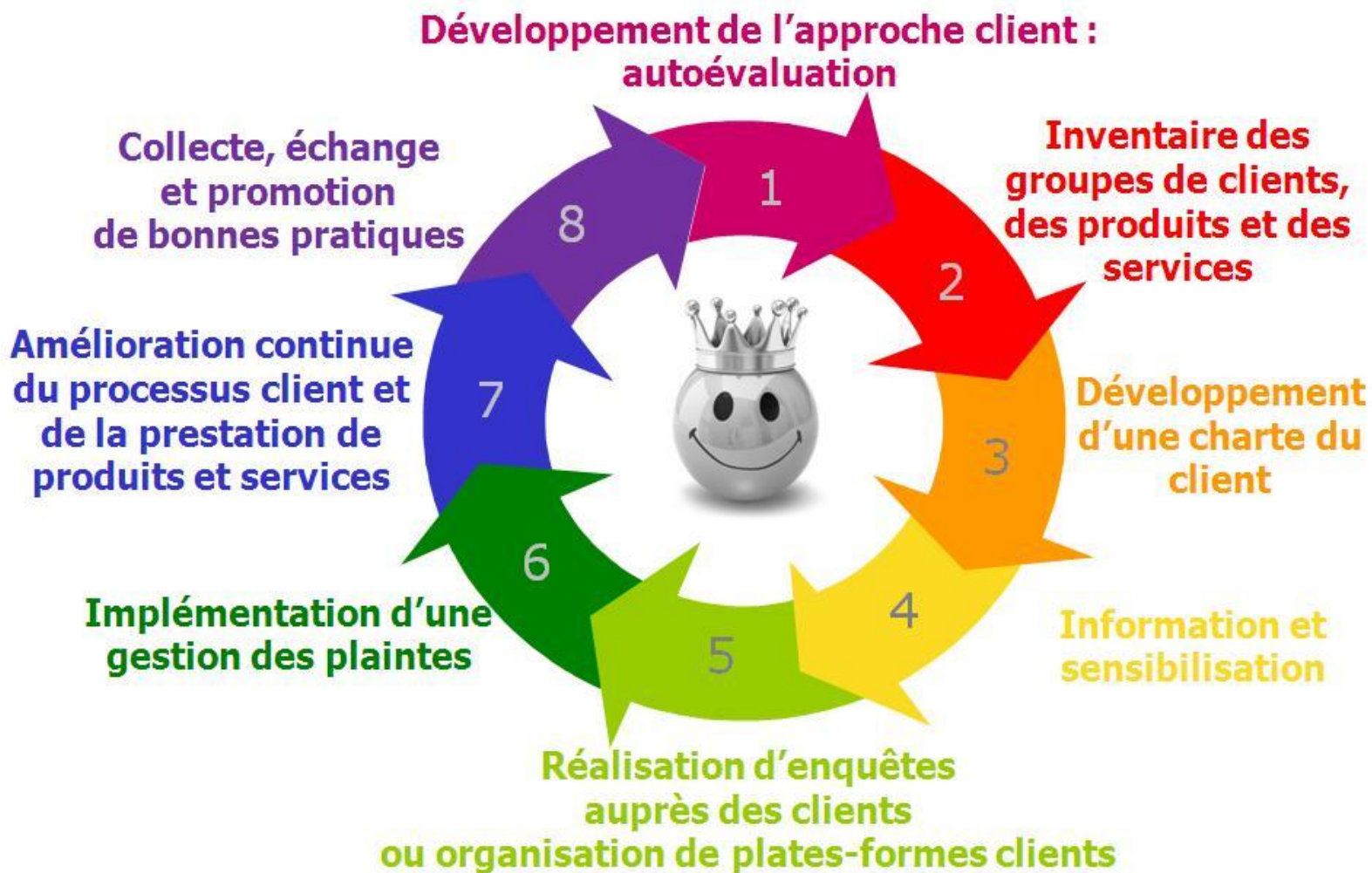
Historique

- **1992** La Charte de l'utilisateur des services publics
- **1994** La Loi relative à la publicité de l'administration
- **1995** La Charte de l'assuré social
- **1996** La brochure L'administration au service du public
- **1997** La création du Médiateur fédéral
- **1998** Le Guide du baromètre de la qualité

- **2006** La Charte pour une administration à l'écoute des usagers
- **2006** Des demandes de soutien pour la réalisation d'enquêtes auprès des clients
- **2008** L'approche intégrée de la gestion des plaintes +
Le Réseau fédéral Gestion des plaintes
- **2009** L'approche intégrée de l'orientation client +
www.orientation-client.belgium.be



Une offre intégrée

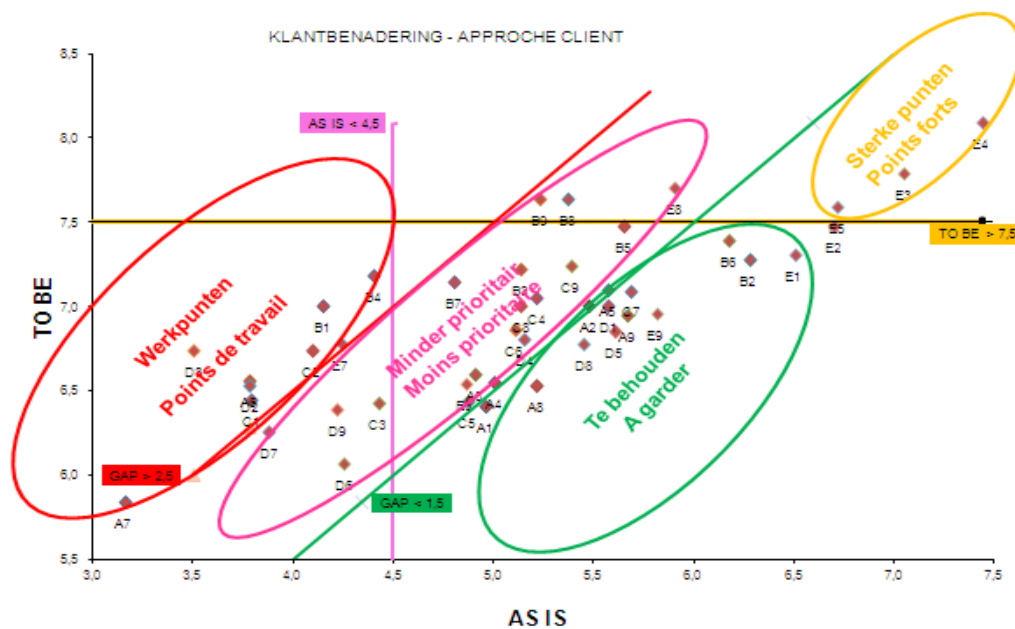
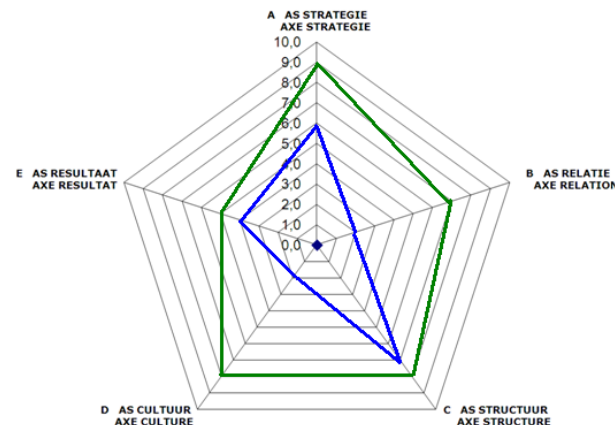




Autoévaluation approche client

Réflexion - actuelle & souhaitée – autour de **5 axes**:

- Stratégie
- Relation
- Structure (visible)
- Culture (perceptible)
- Résultat (mesurable)





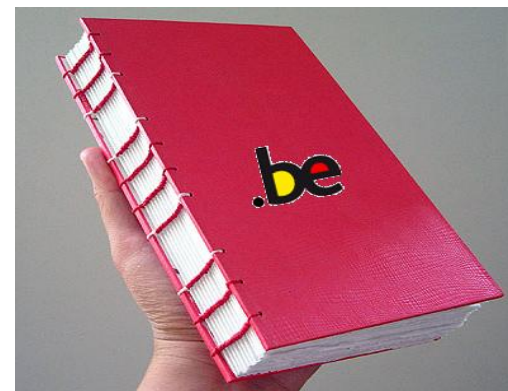
CRM et le catalogue des produits et des services



**Inventaire
des groupes de clients**



**Inventaire
des produits et
des services**



Charte du client: 5 parties

- Mot de bienvenue
Situation et présentation de l'organisation
Introduction: objectif du document
- L'orientation vers l'organisation
- Accueil au sein de l'organisation
- L'offre de produits ou de services
- Le suivi
Les obligations et les attentes à l'égard du client





Informer et sensibiliser

- Sensibilisation des fonctionnaires
- Informer les clients

Nécessité d'un changement de culture

www.orientation-client.belgium.be



Enquête clients



7 domaines principaux

- Orienter
- Accueillir
- Délivrer le produit ou le service
- Suivre

	Orienté client	Orienté processus	Orienté résultat
Orienter			
Accueillir			
Délivrer le produit ou le service			
Suivre			

12 domaines





Gestion des plaintes

Un cadeau gratuit comme input pour le développement de l'organisation

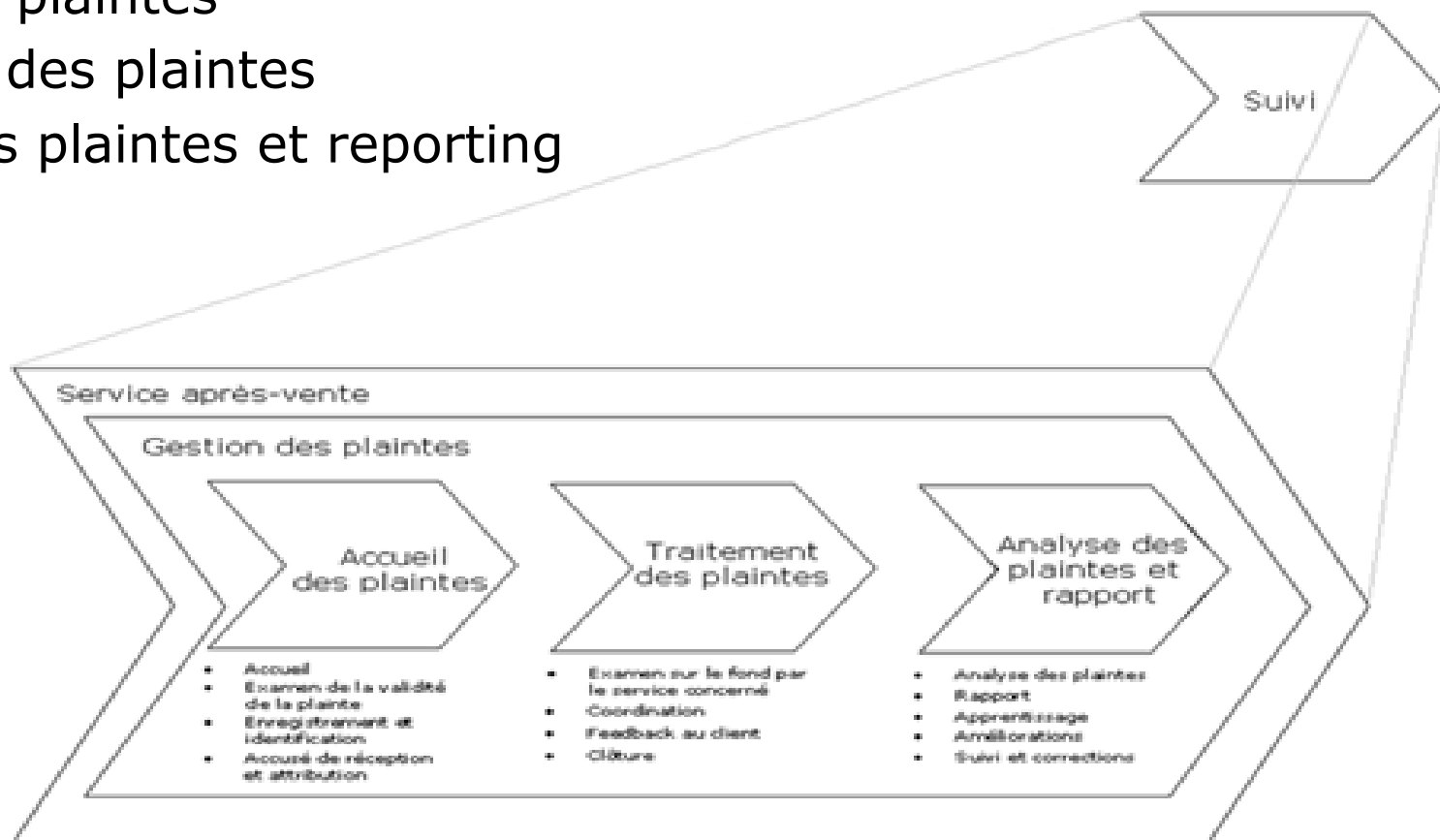




Processus gestion des plaintes

Le processus gestion des plaintes a trois étapes:

- Accueil des plaintes
- Traitement des plaintes
- Analyse des plaintes et reporting



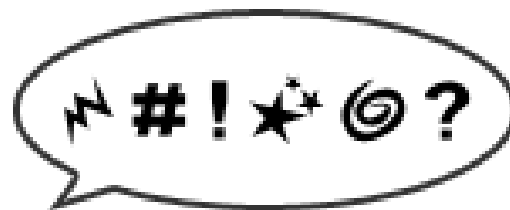


Logo unique gestion des plaintes

Vers une **orientation** univoque



Des plaintes sur
nos prestations?



Des plaintes sur
nos prestations?

Charte LOGO Gestion des plaintes

Vous trouverez sur www.orientation-client.belgium.be





Réseau gestion des plaintes

Déjà **45 organisations** dans le scope

Partenariat avec le Médiateur fédéral



Federaal Netwerk **Klachtenmanagement**
Réseau fédéral **Gestion des plaintes**





Gestion des plaintes

22 organisations ont au minimum l'approche de base opérationnelle



Office national des Pensions



POD | Maatschappelijke Integratie
 SPP | Intégration Sociale



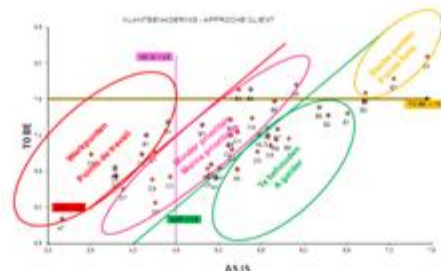


Processus client: quatre étapes





Une offre intégrée



Des plaintes sur nos prestations?



7 domaines principaux	12 domaines		
	Orienté client	Orienté processus	Orienté résultat
Orienter			
Accueillir			
Délivrer le produit ou le service			
Suivre			





Etat des lieux

Auto-évaluation approche client	Catalogue de produits et services	Charte client	Informier et sensibiliser	Enquêtes clients	Gestion des plaintes	Processus client	Bonnes pratiques
<p>Déjà 6 organisations ont parcouru une auto-évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> • SPP IS • SdPSP • ONVA • ONAFTS • ONSSAPL • IRPA <p>1 organisation est déjà prévue en 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> • SPF FIN 	<p>Stimuler les différentes organisations et développer une offre de soutien pour que chaque organisation ait un catalogue de produits et services.</p>	<p>Nouvelle approche intégrée est développée et prête pour une implémentation en phases</p> <p>Le but est que chaque organisation ait une charte client sur base de l'approche intégrée.</p>	<p>Un draft de brochure et un folder sont prêts et www.orientation-client.belgium.be est online</p>	<p>Depuis 2005, plus de 20 demandes de soutiens pour des réalisations d'enquêtes auprès des client sont accompagnées par DG DOP</p> <p>Pour l'année 2012, plusieurs enquêtes client sont clôturées ou prévues</p> <ul style="list-style-type: none"> • ONSS • ONSSALP • SPP IS • CPAPC • SPF FIN • SPF BIZA • Fedict • SPSCAE • MIN DEF (CDSCA) 	<p>22 organisation ont réalisé leur implémentation</p> <ul style="list-style-type: none"> • SPF MOB • SPF BIZA • SPF SOC • Fedict • SPF ETCS • SPF BUZA • SPF P&O • SPP IS • SPP DD • Fedasil • INAMI • ONSS • INSATI • FMP • ONVA • CPAPC • ONP • ONEM • CAAMI • CTB • MRBAB • MRAC <p>12 organisations sont en cours</p>	<p>Le processus en quatre étapes est décrit et est implémenté dans l'approche des enquêtes clients et la charte client</p> <p>Dans d'autres projets, on travaille sur le processus, par exemple: des positionnements stratégiques et des projets d'amélioration d'efficience</p>	<p>Sur base de la structure actuelle, une récolte de bonnes pratiques est mise en place afin d'apprendre</p>





Des bonnes pratiques

Au sein de l'administration fédérale, nous ne cherchons pas toujours à réinventer '**l'eau chaude**'.

C'est la raison pour laquelle il est très important de tirer des leçons de ce que font ou ont fait nos collègues.

A vous la parole.



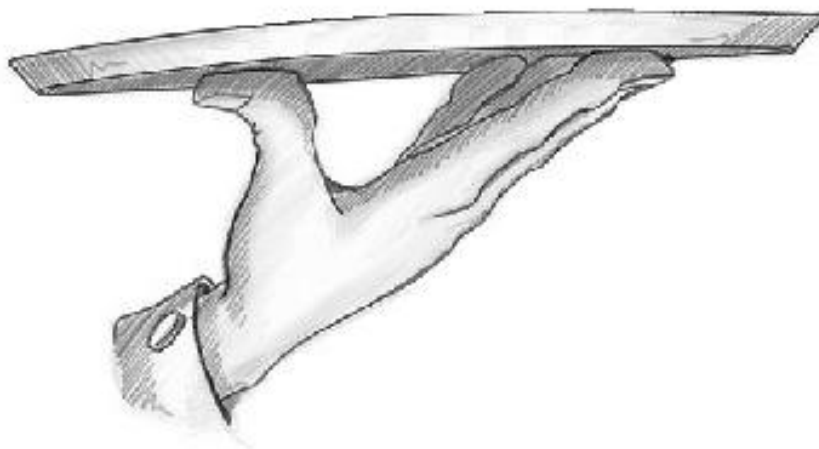


Invitation

Réseau orientation client

Des projets pilotes charte client ou catalogue des produits ou services

Collaboration: "le semaine de l'administration orientée client"





Des questions ou plus d'infos?

SPF Personnel et Organisation

Direction générale

Développement de l'Organisation et du Personnel

Rue de la Loi 51 – 1040 Bruxelles

SPOC Orientation client

- Stijn Vermeiren

- Téléphone 02/790.53.08

- Fax 02/790.54.99

Online

orientation-client@p-o.belgium.be

www.orientation-client.belgium.be

