

# Orientation client

## Auto-évaluation approche client **PROPOSITION**

SPF FIN – AGD&A  
Forum National

23 JUIN 2017

Stijn Vermeiren

DG Budget et Evaluation de la Politique

BOSA.be





# Auto-évaluation approche client

## Contexte au SPF FIN, AGD&A

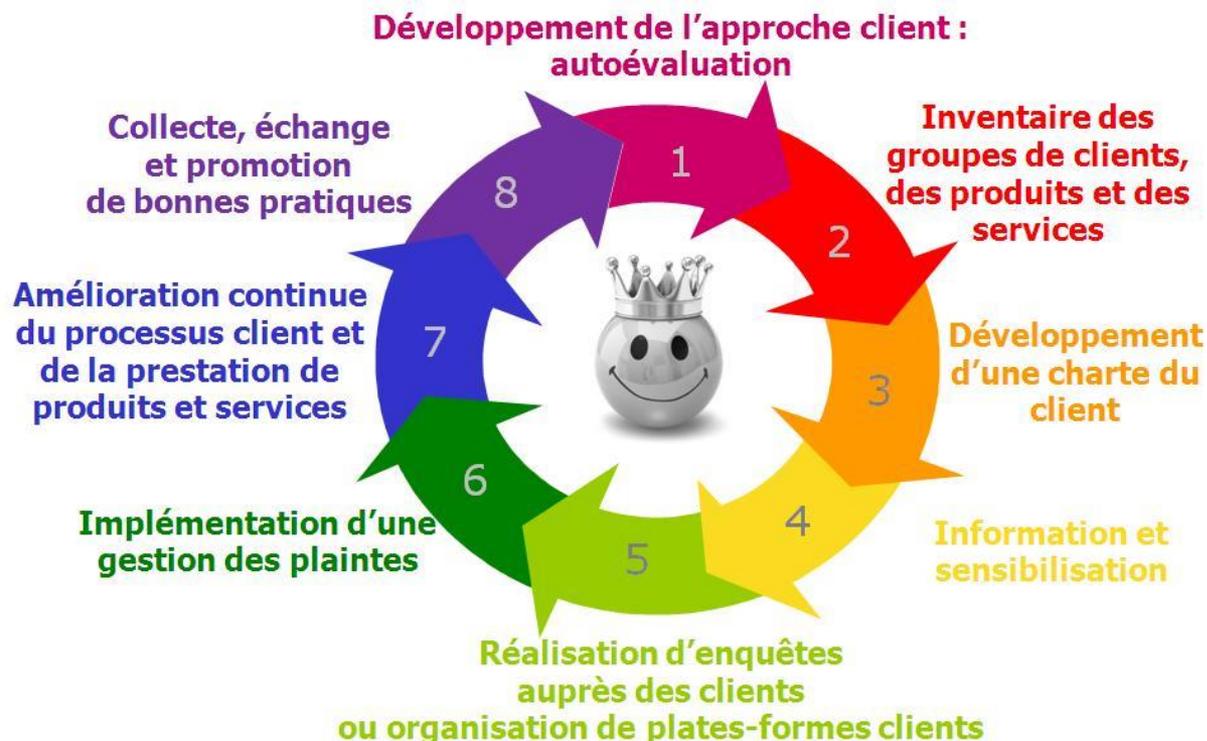
- L'objectif stratégique «améliorer considérablement notre niveau de service»
  - La demande du SPF FIN, AGD&A pour un soutien au niveau de l'approche client
  - **Impliquer les membres du Forum National (Co création)**  
**=> PROPOSITION**
- ➔ Fournir de l'input pour la concrétisation de l'objectif stratégique et le point de départ pour une enquête client et le développement de l'approche client au sein du SPF FIN, AGD&A.

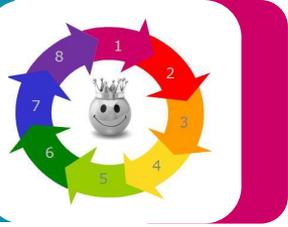


# Auto-évaluation approche client

## Contexte global

L'auto-évaluation de l'approche client s'inscrit dans l'offre globale Orientation client. Une évaluation permet au SPF FIN, AGD&A d'obtenir une photo de l'approche client actuelle et souhaitée.





# Auto-évaluation approche client

## Approche client : définition

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

Éléments de l'approche client :

- Relation client: mode de gestion des clients (impact sur le fonctionnement de l'organisation)
- Lien entre la prestation de produits et services et les besoins des clients
- Lien entre l'offre et la demande
- Position par rapport à la "concurrence" éventuelle

Au sein de l'administration, il va de soi que l'approche client se fait toujours dans le respect de la réglementation et de l'intérêt général.



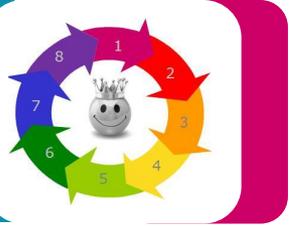
# Auto-évaluation approche client

## Client: définition

'Le client' se présente sous de nombreux visages. Bien sûr, vous travaillez pour le public ou pour la société, et pour l'intérêt général. Souvent, vous êtes vous-même client de l'administration fédérale et vous attendez une prestation de services de qualité.

En outre, vos collègues sont souvent vos clients proches. L'orientation client est donc aussi une affaire interne.

Enfin, nous nous intéresserons principalement au client externe en tant que personne ou en tant que groupe cible spécifique.



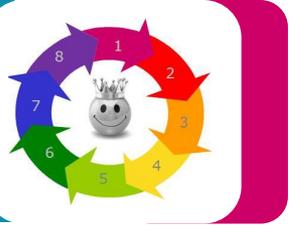
# Auto-évaluation approche client

## Client: exemples

Les clients sont par conséquent très diversifiés au niveau de l'administration fédérale.

Parmi eux, nous trouvons:

- l'individu qui veut connaître ses droits ou qui utilise un service personnel
- le ressortissant qui respecte la loi et paie ses impôts
- le citoyen qui entend voir défendre ses intérêts et qui prend parti
- le détenu, le demandeur d'asile, le pensionné, la personne handicapée, le consommateur, ...
- le membre de l'association ou de l'institution
- l'entrepreneur, l'indépendant, le travailleur, le fonctionnaire, ...



# Auto-évaluation approche client

## Objectif

### Obtenir une vue sur la vision du Forum National

- Obtenir une photo de l'état actuel de l'approche client au sein de l'organisation (AS IS)
- Rechercher le consensus dans la vision du client
- Comparer au niveau souhaité
- Définir les actions d'amélioration (TO BE) destinées à un plan d'implémentation
- Porter l'organisation et la prise de conscience de l'approche client à un niveau supérieur → orienté client

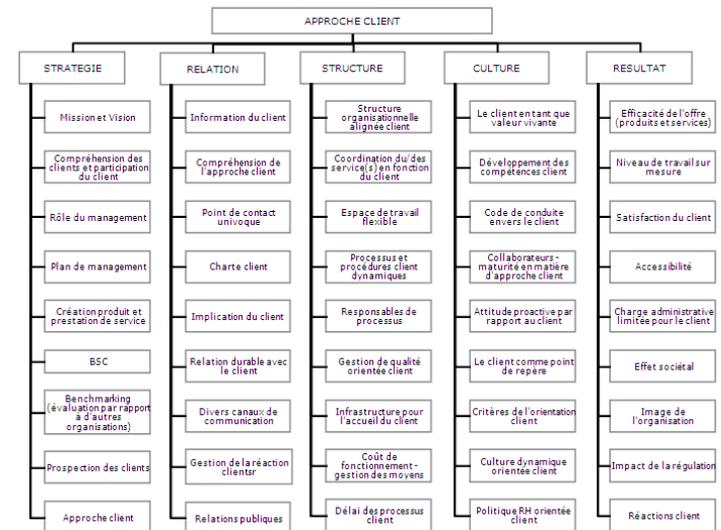


# Auto-évaluation approche client

## Structure de l'auto-évaluation

Réflexion - actuelle & souhaitée – autour de 5 axes :

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



Par axe : affirmation autour de 9 éléments structurels + 1 question générale → Fournit 100 scores ! (5 x 10 X 2)



# Auto-évaluation approche client

## Méthode de travail atelier

1. Subdivision en une série de groupes de travail
2. Choix des sujets (axe(s) & affirmation(s))
3. Définition des actions d'amélioration (CT et/ou LT) pour faire augmenter le score d'un item

ALFA-ROMEO AXES code	Stelling	Affirmation	Voorstel verbeteractie Proposition action d'amélioration		
			PRIO	Korte termijn Court terme	Lange termijn Long terme
STRATEGIE	01 Onze organisatie heeft een strategische missie, visie, strategische doelstellingen (SVP) en een strategische business plan (SBC).	01 Onze organisatie heeft een strategische missie, visie, strategische doelstellingen (SVP) en een strategische business plan (SBC).			
	02 In onze organisatie wordt de klant centraal gesteld en onze klantrelaties op regelmatige basis worden geëvalueerd.	02 In onze organisatie wordt de klant centraal gesteld en onze klantrelaties op regelmatige basis worden geëvalueerd.			
	03 Het management stuurt de klantrelaties op een manier die de klant centraal stelt.	03 Het management stuurt de klantrelaties op een manier die de klant centraal stelt.			
STRUCTUREEL	01 Binnen onze organisatie heeft elk afdeling een eigenaar die zijn proces continu verbetert.	01 Binnen onze organisatie heeft elk afdeling een eigenaar die zijn proces continu verbetert.			
	02 Vastheid naar onze klant wordt continu gemeten.	02 Vastheid naar onze klant wordt continu gemeten.			
CULTUUR	01 Wij beschikken over een organisatie die beschikt over wij met onze klanten omgaan en de klant centraal stelt.	01 Wij beschikken over een organisatie die beschikt over wij met onze klanten omgaan en de klant centraal stelt.			
	02 In de evaluatie van onze klantrelaties worden we regelmatig geëvalueerd.	02 In de evaluatie van onze klantrelaties worden we regelmatig geëvalueerd.			
RESULTAAT	01 We hebben regelmatig ons image bij de doelgroepen.	01 We hebben regelmatig ons image bij de doelgroepen.			

4. Résultat rapide avec consensus pour améliorer l'approche client !
5. Implémentation des actions d'amélioration



# Auto-évaluation approche client

**Des questions ou plus d'infos ?**

## **SPF Stratégie et Appui**

Direction générale

Budget et Evaluation de la Politique

Rue de la Loi 51 - 1040 Bruxelles

## **Coordinateur fédéral Orientation client**

- Stijn Vermeiren

- Téléphone 02/790.53.08

- Gsm 0470/24.24.01

## **Online**

[orientation-client@p-o.belgium.be](mailto:orientation-client@p-o.belgium.be)

[www.orientation-client.belgium.be](http://www.orientation-client.belgium.be)



Federale overheidssdienst  
Beleid en Ondersteuning

Service public fédéral  
Stratégie et Appui

