

► RELATION USAGER

Repenser l'omnicanal

À l'image de l'ensemble des secteurs industriels et économiques, les organismes de Sécurité sociale sont percutés de plein fouet par le tsunami digital. Point d'orgue de celui-ci, la généralisation de mise en place de stratégies omnicanales en vue d'homogénéiser la prise de contact avec les usagers. Or, celles-ci constituent peut-être davantage un défi humain que technique.

Depuis une décennie, les organismes de Sécurité sociale ont fait un bond en avant incontestable en ce qui concerne la démarche de mise en contact avec les assurés. Portées par les différentes COG, les nombreuses évaluations qui ont été réalisées jusqu'à aujourd'hui démontrent que de conséquents progrès ont été réalisés. Soutenus en cela par la mise en place de stratégies omnicanales dans les différentes branches visant un double objectif : simplifier l'accès aux usagers et homogénéiser les réponses, quel que soit le canal de communication emprunté.



différents canaux déployés. *A contrario*, les maisons France Services, conçues comme des HUBS centralisés permettant d'orienter les personnes vers le bon interlocuteur au sein de la galaxie des services publics, rencontrent un réel succès. Malgré tout, les marges de progrès demeurent réelles.

Impérieuse cohérence

En cela, le rapport de l'IGAS d'avril 2025 se penchant sur les parcours des usagers de la Sécurité sociale avance quelques éléments de réflexion intéressants en préconisant la mise en place d'un socle de mesures en vue d'en « clarifier le concept » :

- Mettre l'utilisateur au cœur de la conception et du déroulement du parcours en s'appuyant sur du « aller-vers ».
- Ces parcours doivent

prioritairement être centrés sur des moments de vie (naissance, majorité, décès, retraite...) pour accompagner l'utilisateur dans des moments pivots.

- Les parcours doivent être déployés dans une logique d'universalisme proportionné selon les moyens (degré d'autonomie) et les besoins (degré de complexité et d'urgence de la situation) de l'utilisateur.
- De même, leurs conceptions et mises en œuvre doivent être réalisées en interbranche et en lien avec d'autres acteurs institutionnels.

Au travers de ces orientations, l'IGAS pointe la nécessité de repenser en profondeur l'approche de parcours usagers évalués comme « non stabilisés »

et trop « hétérogènes » entre les branches. Outre l'évolution des stratégies nationales, ce chantier devra nécessairement être accompagné d'une montée en compétence des équipes dans les organismes locaux. Ce dernier point étant particulièrement sensible, car, là où la technique doit tendre vers la standardisation et l'automatisation des réponses, le facteur humain doit faire prévaloir d'autres valeurs ajoutées : personnalisation et approfondissement de l'accompagnement, qualité de la relation, gestion de cas complexes... Les deux dynamiques devant aller de pair en vue de garantir une cohérence intercanale.

Par conséquent, cette évolution du cadre d'action omnicanal nécessite autant une professionnalisation accrue des collaborateurs, un pilotage ciblé des managers, qu'une harmonisation globale de la part de leurs organismes. L'enjeu se veut donc aussi bien mobilisateur que transverse pour ces derniers.

■ Alexandre Beau

Trous dans la raquette

À l'heure où la demande d'accessibilité aux services publics se veut plus forte que jamais, la numérisation et la multiplication des points de contact auront permis de faire des pas en avant... tout en révélant quelques angles morts. Dans une enquête publiée en octobre 2025, le Défenseur des droits pointait que 61 % des personnes peinent à réaliser leurs démarches administratives. Sont principalement mis en cause la difficulté à contacter quelqu'un (72 %) ainsi que le manque et/ou la mauvaise qualité d'informations fournies (52 %). En conséquence, un quart des personnes renonçait à faire valoir des droits auxquels ils peuvent prétendre. Ces chiffres se veulent le reflet d'une démarche omnicanales péchant encore dans l'articulation et la cohérence de la réponse apportée à l'utilisateur entre les



UN PANEL COMPLET DE FORMATIONS

Pour répondre aux enjeux de formation de vos collaborateurs, l'Institut 4.10 déploie plusieurs offres opérationnelles permettant de fiabiliser les pratiques professionnelles dans le cadre de la démarche omnicanales.

Pour plus d'informations sur ces offres :

