CYCLE RELATION USAGERS

Porter les nouveaux enjeux de la relation de la FPT avec ses usagers

2 JOURS, 14 HEURES

RELATION USAGERS

CODE : GCY46

Objectifs de la formation

Apprendre à cadrer et mener le projet de relation usagers/citoyens de sa collectivité

Conduire le changement

Développer votre projet d'e-administration orientée usager

Connaître et savoir utiliser les outils numériques au service de la relation usagers

Parmi nos formateurs

- CHAUMONT Catherine
  Associée fondatrice,
  CABINET SYNÉOR CONSULTING

Public concernés

- Directeur de la relation usagers ; Directeur des services à la population ; Directeur et responsable des systèmes d'information et du numérique ; Directeur général des services ; Directeur général adjoint ; Élu et cabinet

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Tarifs

- Communes < 20 000 habitants (ou élus) : Tarif Classe virtuelle : 1 195,00 €HT
- Communes < 20 000 habitants (ou élus) : Tarif Présentiel : 1 300,00 €HT
- Communes > 20 000 habitants (ou autres établissements) : Tarif Classe virtuelle : 1 495,00 €HT
- Communes > 20 000 habitants (ou autres établissements) : Tarif Présentiel : 1 600,00 €HT

MODULE 1

Décrypter les enjeux, impacts et gains d'un projet d'amélioration de la relation citoyens/usagers

- Comprendre les enjeux de la qualité de la relation citoyens/usagers
- Comprendre les nouvelles exigences citoyennes

- Appréhender le rôle des différents canaux numériques dans cette relation Service Public/usagers
- Identifier les gains pour les différents acteurs : usagers, élus, administrations et agents

S'approprier les leviers d'amélioration de la relation aux usagers

- Exploiter les nombreux et variés leviers d'amélioration de la relation usagers : stratégie et marketing, organisation et processus, numérique, ressources humaines, démarches qualité pertinentes, le pilotage
- Apprendre à combiner ces différents leviers pour mener un projet gagnant pour tous les acteurs

Réussir votre projet d'amélioration de la relation aux usagers : les étapes de mise en œuvre du projet et les facteurs clés de succès

- Cartographier les acteurs internes et externes à mobiliser Quelle approche privilégier sur le plan méthodologique
- Cadrer le projet et définir les étapes de la mise en œuvre
- Comment conduire le changement : quid d'une méthode agile
- Quels sont les principaux écueils à éviter

EXERCICE Étude de cas

- La formation sera largement illustrée, tout au long de la journée par la présentation d'exemples de projets mis en place par les grandes villes et agglomérations françaises en avance dans ce domaine et ayant mené des démarches exemplaires

MODULE 2

Revenir sur l'intérêt de mettre en place un projet d'e-administration

- Identifier les principaux bénéfices pour la collectivité, pour les citoyens : quels gains en termes d'efficacité et d'économies
- Comprendre les enjeux de l'e-administration : enjeux internes et enjeux pour les usagers
- Cerner les concepts clés de l'e-administration : e-administration orientée usagers, e-administration interne, e-administration inter-administration

EXERCICE Étude d'exemples de portails usagers/citoyens

- Cet exercice permettra aux stagiaires d'appréhender l'offre telle qu'elle est vue par les usagers mais également de comprendre l'utilisation en interne du portail

Dématérialisation : maîtriser les différents types de solutions techniques et anticiper leurs incidences sur l'organisation

- Cerner les concepts clés d'un portail : les prestations, le compte, la conservation des informations et des pièces justificatives, l'identification et le paiement en ligne
- Faire de ce projet un levier d'efficience pour la collectivité
- Identifier les questions clés à se poser
- Comprendre les différents choix cruciaux à faire avant la consultation

Réussir votre projet d'e-administration : étapes clés et facteurs clés de succès

- Identifier les grandes étapes du projet à mener
- Quels sont les principaux écueils à éviter

ILLUSTRATION Étude d'exemples concrets de projets menés sur la relation usagers numérique

- À travers ces illustrations et exemples, les stagiaires pourront identifier les bonnes pratiques mises en place par les grandes villes et agglomérations françaises en avance dans ce domaine et ayant mené des démarches exemplaires

Dates

Paris	Classe virtuelle
04-05/09/2024	04-05/09/2024
05-06/11/2024	

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

- **Modalités pédagogiques:**

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

- **Modalités d'évaluation:**

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

- **Modalités techniques FOAD:**

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistiqueformations@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.