

RÉINVENTER LA RELATION USAGERS DANS SA COLLECTIVITÉ

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

1 JOUR, 7 HEURES

RELATION
USAGERS

CODE : GNU01

Objectifs de la formation

Identifier les enjeux stratégiques et opérationnels de la relation citoyens/usagers

Intégrer les leviers stratégiques et technologiques pour optimiser la gestion relation usagers

S'approprier la méthodologie pour transformer la relation usagers de sa collectivité

Parmi nos formateurs

- CHAUMONT Catherine
Associée fondatrice,
CABINET SYNÉOR CONSULTING

Public concernés

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

Prérequis

- Aucun prérequis

Tarifs

- Communes < 20 000 habitants (ou élus) : Tarif Classe virtuelle : 695,00 €HT
- Communes < 20 000 habitants (ou élus) : Tarif Présentiel : 760,00 €HT
- Communes > 20 000 habitants (ou autres établissements) : Tarif Classe virtuelle : 895,00 €HT
- Communes > 20 000 habitants (ou autres établissements) : Tarif Présentiel : 960,00 €HT

La gestion de la relation usagers est la manière de piloter l'ensemble des interactions entre la collectivité et ses administrés.

Le projet d'amélioration de la relation usagers dans les collectivités place celui-ci au cœur de sa problématique pour lui apporter des services qualitatifs.

Afin d'améliorer la gestion de la relation usagers, il est essentiel de concevoir une organisation adaptée, tout en tenant compte des enjeux humains, en s'appuyant sur une démarche qualité, et en se dotant d'outils numériques, notamment ceux intégrant des technologies d'intelligence artificielle visant à optimiser les processus et personnaliser l'expérience citoyenne.

Cette formation a pour objectif d'apprendre à cadrer le projet de relation citoyenne au sein de sa collectivité. À travers des exemples de projets mis en place par les grandes villes et agglomérations françaises en avance dans le domaine de la digitalisation des services publics, les stagiaires pourront s'approprier les différentes étapes de mise en œuvre du projet ainsi que les facteurs clés de succès pour une amélioration de la satisfaction usagers.

Appréhender les enjeux et les attentes actuelles dans la relation citoyens/usagers

- Décrypter les enjeux, impacts et bénéfices d'un projet relation citoyens visant l'amélioration de la satisfaction usagers
- Comprendre les nouvelles exigences citoyennes liées à la digitalisation des services publics
- Appréhender le rôle des différents outils numériques utilisés par les collectivités
- Identifier les apports de l'intelligence artificielle dans la relation usagers : chatbots, assistants virtuels, analyse prédictive des besoins citoyens...
- Cerner les bénéfices pour les différents acteurs : usagers, élus, administrations, agents

ATELIER Questionnement du groupe sur les enjeux de la relation usagers dans les collectivités

S'approprier les leviers stratégiques et technologiques pour transformer la relation usagers au sein de sa collectivité

- Explorer les leviers stratégiques : marketing territorial, organisation et processus optimisés...
- Décrypter les démarches qualité et le pilotage de la gestion de la relation usagers
- Intégrer l'intelligence artificielle et les outils du digital pour optimiser la relation usagers: automatisation, personnalisation des réponses, analyse des retours usagers
- Comment combiner ces leviers pour un projet relation citoyens réussi et durable

ATELIER Réflexion collective sur les leviers à prioriser en fonction des particularités de sa collectivité

Piloter la relation usagers de sa collectivité avec l'intelligence artificielle

- Panorama des IA applicables à la gestion de la relation usagers : assistants virtuels, traitement automatique du langage naturel, analyse prédictive, détection des signaux faibles
- Anticiper les besoins et personnaliser les services avec l'IA
- Comment mesurer l'impact des solutions IA sur la satisfaction et l'expérience citoyenne
- Focus sur les enjeux éthiques, de confidentialité et de transparence liés à l'usage de l'IA dans le service public

Méthodologie et conduite de projet d'amélioration de la relation usagers dans les collectivités

- Cartographier les acteurs internes et externes à mobiliser
- Cadrer le projet et définir les étapes clés de mise en œuvre, en s'appuyant sur une méthodologie relation usagers adaptée
- Conduire le changement : principes de la méthode agile adaptée aux projets de relation usagers
- Identifier les principaux écueils et comment les éviter

ATELIER Elaboration d'une feuille de route personnalisée pour l'amélioration de la satisfaction des usagers au sein de sa collectivité

Evaluation des acquis de la formation

Dates

Paris Classe virtuelle

02/11/2026 03/11/2026

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.