

MENER UN PROJET D'AMÉLIORATION DE LA RELATION USAGERS

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

1 JOUR, 7 HEURES

NUMÉRIQUE ET SMART
CITY

CODE : GNU01

Objectifs de la formation

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

Conduire le changement

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

Critères d'admission

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Tarifs

- Communes < 20 000 habitants (ou élus) : Tarif Présentiel : 760,00 €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 et portails de démarches entre la collectivité et ses administrés. Le projet d'amélioration de la relation usagers place celui-ci au cœur de sa problématique pour lui apporter des services qualitatifs. Afin d'améliorer la relation usagers, il est nécessaire de concevoir une organisation tout en tenant compte des enjeux humains en s'appuyant sur une démarche qualité et en se dotant d'outils pour faciliter sa mise en œuvre.

Cette formation a pour objectifs d'apprendre à cadrer le projet de relation usager/citoyens de sa collectivité. A travers des exemples de projets mis en place par les grandes villes et agglomérations françaises en avance dans ce domaine et ayant mené des démarches exemplaires, les stagiaires seront

capables de s'approprier les étapes de mise en œuvre du projet et les facteurs clés de succès.

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

Étude de cas et exercices

- 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

Dates

Paris

03/11/2025

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.