

PORTAIL E-SERVICES : DÉMATÉRIALISER LA RELATION USAGERS

Repenser l'accès aux services et leurs interactions

1 JOUR, 7 HEURES

NUMÉRIQUE ET SMART
CITY

CODE : GNU02

Objectifs de la formation

Développer et réussir votre projet d'e-administration orientée usager

Connaître et savoir utiliser les outils numériques au service de la relation usagers : portail, mobilité, réseaux sociaux...

Animée par

- CHAUMONT Catherine
Associée fondatrice,
CABINET SYNÉOR CONSULTING

Public concernés

- Direction des systèmes d'information et du numérique ; Chef de projet relation usagers numérique ; Direction de la relation usagers ; Chef de projet relation usagers, élu, chef de 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

Avec la transition numérique, le secteur public repense ses pratiques et son fonctionnement. Le portail e-service est une solution numérique qui englobe l'essentiel des télé-services facilitant les démarches en ligne des citoyens et des familles. La mise en place d'une solution numérique de gestion de la relation usager / citoyen (GRC) permet de créer une proximité avec ses usagers tout en améliorant la qualité de service public et facilite les conditions d'exercice de vos agents.

Pour choisir et mettre en œuvre un outil GRC, il convient de bien définir ses objectifs, de mobiliser les parties prenantes, de faire l'inventaire de l'existant et d'associer les utilisateurs. Ce programme de formation vous détaille les étapes clés pour choisir l'outil le plus adapté à vos besoins et le déployer au sein

de votre collectivité.

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

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'efficacité 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

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 Lyon

07/09/2023 08/11/2023

03/11/2023

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.