

## CURSUS RELATION USAGERS

Améliorer la relation usagers, de l'accueil physique aux services numériques

6 JOURS, 42 HEURES

RELATION  
USAGERS

CODE : GCU18

### Objectifs de la formation

Comprendre les nouveaux enjeux de la relation entre la fonction publique territoriale et ses usagers

Décrypter l'évolution des usages citoyens : quelles implications pour le service public

Concevoir et exécuter un projet visant à améliorer durablement la relation usagers/ agents

Savoir s'adapter à la diversité des publics

### Animée par

- **CHAUMONT Catherine**  
Associée fondatrice,  
CABINET SYNÉOR CONSULTING
- **EYNARD Xavier**  
Consultant en management,  
XE MANAGEMENT

### Public concernés

- Élu(e) ; Direction Générale des Services ; Direction Général Adjointe ; Secrétariat général ; Direction des relations Usagers ; Direction RH ; Chef de projet en charge de la digitalisation de la collectivité , direction d'association accueillant du public

### Critères d'admission

- Aucun prérequis n'est nécessaire

### Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

### Tarifs

- Communes < 20 000 habitants (ou élus) : Tarif Présentiel : 4 140,00 €HT

## MODULE 1 - 1 JOUR

### Améliorer la relation usagers / citoyens

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

- Comprendre les enjeux de la qualité de la relation citoyens / usagers
- Appréhender le rôle des différents canaux numériques dans cette relation Service Public / usagers

- Identifier les gains pour les différents acteurs
- 

## 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
- 

## 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 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
  - Quels sont les principaux écueils à éviter
- 

## Étude de cas et exercices

---

### MODULE 3 - 1 JOUR

#### Portail E-services, le numérique au service de la relation usagers

---

#### Revenir sur l'intérêt de mener à bien un projet d'e-administration

- Identifier les principaux bénéfices pour la collectivité, pour les citoyens
  - 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

---

#### Maîtriser les différents types de solutions techniques et anticiper leurs incidences sur les plans organisationnels

- 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
  - Comprendre les différents choix cruciaux à faire avant la consultation
- 

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

---

### MODULE 4 - 3 JOURS

#### Être chef de projet dans la fonction publique territoriale

---

#### Disposer des outils essentiels du chef de projet

- Savoir rédiger un cahier des charges
  - Construire un organigramme des tâches et constituer une équipe
  - Bâtir un budget et construire le planning du projet
-

# Apprendre à devenir le leader de votre projet

- Savoir manager
- Gérer les situations de conflits
- Développer votre propre leadership

---

## Animer le projet

- Identifier et gérer les risques potentiels de vos projets
- Contrôler le calendrier du projet

---

## MODULE 5 - 1 JOUR

### Soutenance orale de projet

---

#### Dates

Paris

22/05-05/07/2023

02/11-06/12/2023

---

#### 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](mailto:logistiqueformations@infopro-digital.com) et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.