Monter un projet de Relation Usagers

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : USP - Prix 2024 : 1 350€ HT

Cette formation aborde, les enjeux, les défis et les bonnes pratiques pour élaborer une stratégie de la Relation Clients dans le secteur public. Elle donne les clés d'une mise en œuvre réussie, illustrée par de nombreux cas pratiques en tenant compte des contraintes spécifiques des administrations.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Evaluer les enjeux et les opportunités offertes par les technologies et organisations liées à la Relation Usagers.

Elaborer une stratégie de de la Relation usagers basée sur un accueil unique ou des structures déconcentrées.

Conduire un projet de Relation Usagers dans une administration.

Analyser le cadre juridique et les contraintes de l'usage des données utilisées dans la Relation Usagers.

Panorama des technologies liées à l'accueil Usagers.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

pédagogie active

TRAVAUX PRATIQUES

Exemples, exercices, études de cas et échanges de pratique.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 03/2024

1) Identifier les enjeux de la Relation Usagers dans les collectivités locales

- Identifier les enjeux de la Relation Usagers dans l'administration et quelles justifications pour un tel projet .
- Faciliter le travail entre les différentes Directions.
- Etablir une planification pour l'atteinte d'objectifs opérationnels.
- Positionner le processus d'amélioration permanente individuelle et collective.
- Placer l'usager au centre du processus de transformation.
- Identifier le rôle de chaque acteur (Directions générales, Directions Métiers, Agents).

Etude de cas : Présentation des enjeux de différents projets dans le domaine des collectivités territoriales et secteur hospitalier

2) Les aspects bâtimentaires dans la conception d'un espace d'accueil

- Réfléchir sur les fonctions à assurer par espace : front office/back office/espaces récréatifs.
- Répondre à la gestion de l'attente.
- Intégrer l'aménagement dans une dynamique de bâtiment intelligent.
- Prendre en considération les impacts de la DSI dans les constructions.

Réflexion collective : échange sur les organisations et aménagement d'espace accueil usagers.

3) La gestion du changement dans le contexte de la Relation Usagers.

- Déterminer les freins sous trois axes différents : statutaire, métier, usage.

PARTICIPANTS

Décideurs du secteur public. Responsables Accueil Usagers, chef de projet métier et relation usagers et toutes personnes devant participer à un projet de Relation Usagers dans la fonction publique.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Modéliser un parcours de gestion de changement.
- Définir la stratégie de communication interne et externe.
- Prévoir un plan de formation adapté aux besoins d'évolution des métiers.

Réflexion collective : réfléchir sur les freins au changement et trouver des solutions adaptées.

4) Les démarches et méthodes dans la construction d'un projet Relation Usagers

- Définir la démarche de construction des parcours usagers digitaux et physiques.
- Déterminer la démarche d'analyse de la valeur : criticité/risques
- Utiliser la méthode MAREVA (méthode d'analyse de la valeur des projets de système d'information.
- Utiliser les principaux paramètres de ROI (Return Of Invest) du projet.

Etude de cas : Mise en place d'une approche d'accueil multicanale dans une ville.

5) Le cadre juridique et sécurité pour la Relation Usagers

- Identifier et s'approprier les formalités obligatoires du RGPD et de la CNIL
- Réaliser l'archivage électronique conforme aux exigences réglementaires
- Mettre en place une homologation de sécurité.
- Instruire le risque et rechercher un compromis entre les approches DPO, RSSI, DSI, Direction Métiers et gouvernance.

Echanges : sensibilisation à l'utilisation des données personnelles.

6) Découvrir les solutions liées à la gestion de la Relation Usagers

- Utiliser le routage et la distribution des contacts multimédias.
- Adopter des solutions CRM/GRU dédiés ou généralistes
- Travailler avec les dispositifs liés à l'accueil physique (affichage multimédia, bornes et dispositifs self service)
- Mettre en place des tableaux de bord et des indicateurs de performance.
- Utiliser le Cloud comme moyen d'évaluation et critère de choix des solutions.

Etude de cas : mise en place d'un projet de Relation Usagers

LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2024 : 17 juin, 23 sept., 09 déc.

PARIS
2024 : 10 juin, 16 sept., 02 déc.