

Réf. CYCLE1309

CYCLE

Relation Usagers / Citoyens

3 JOURS • 21 HEURES • PARIS / LYON

Module 1

Réf. ADM13118

Gérer un projet
d'amélioration de la
Relation
Usagers/ Citoyens

Module 2

Réf. ADM13119

Certification de l'Accueil
et de la relation
usagers : Mettre en
place une démarche
qualité

Module 3

Réf. ADM13120

Développer un Portail
citoyen et des e-services

Objectifs

- Cadrer et gérer un projet d'amélioration de la Relation aux Usagers/Citoyens
- Analyser les enjeux d'une Démarche Qualité pour l'amélioration de la Relation Usagers /Citoyens
- Développer un Portail citoyen et une E-administration au service des usagers

Intervenants

SYNÉOR Consulting

Cabinet de conseil en organisation et conduite du changement

Programmation 2013

Paris :

Du 09 au 11 juillet

Du 28 au 30 août

Du 11 au 13 septembre

Du 15 au 17 octobre

Du 18 au 20 novembre

Du 09 au 11 décembre

Lyon :

Du 02 au 04 octobre



Plus d'informations ? Tél. : 04 76 65 61 00 • Fax : 04 76 65 79 98 • E-mail : formation@territorial.fr

Programmation 2013

Paris :

- 09-11/07 28-30/08
 11-13/09 15-17/10
 18-20/11 09-11/12

Lyon :

- 02-04/10

CYCLE

Relation Usagers / Citoyens

Détail de la formation

Module 1

Gérer un projet d'amélioration de la Relation Usagers / Citoyens

Les charmes et les enjeux de la reprise en régie

Les composantes du projet

Amélioration de la relation aux usagers

Les enjeux du projet d'amélioration de la relation aux usagers ?

Les différents leviers d'amélioration : l'offre de service, l'organisation, les ressources humaines, le système d'information, l'implantation physique, les démarches qualité et le pilotage

Le cadrage du projet dans ses différentes dimensions :

- Projet / programme
- Le sous projet stratégie et Marketing
- Le sous projet organisationnel
- Le sous-projet SI
- Le sous-projet Conduite du changement

Méthodologie et outils

Identifier et analyser les impacts

- Analyser les positions des acteurs
- Elaborer la stratégie de conduite du changement
- Construire le réseau du changement
- Elaborer le plan d'actions
- Gérer la mise en œuvre du plan d'actions

Module 2

Certification de l'Accueil et de la relation usagers : Mettre en place une démarche qualité

Les enjeux d'une démarche qualité

Les principes du management de la qualité

Les types de démarches qualité pertinentes dans le cadre de projets d'amélioration de la Relation Usagers /Citoyens :

- Les démarches d'engagement de service
- Les démarches ISO
- Les démarches d'excellence managériales : le CAF (Cadre d'Autoévaluation de la Fonction publique)

Les apports des démarches qualité dans le cadre d'un projet d'amélioration de l'Accueil

Les démarches d'engagement de service (Marianne, Qualiville, ASPL, etc.)

L'approche par les processus

- Les processus et activités
- La définition des rôles et responsabilités
- Les indicateurs de performance
- Les documents clés et enregistrements

Les démarches de système de management de la qualité : du management de la qualité au management d'équipes

Module 3

Développer un Portail citoyen et des e-services

Les enjeux du Portail Citoyen et de l'E Administration

Les concepts clés de l'E Administration :

- E-administration orientée usagers
- E-administration interne
- E-administration inter-administration

Quelques exemples de réalisations de Portails Citoyens

- L'offre vue par les usagers
- Le fonctionnement en interne

Les différents types de solutions et leurs incidences sur les plans organisationnels et techniques

L'articulation avec les outils de la gestion de la relation citoyen/ usager

Comment développer et réussir son projet d' E Administration

INFOS PRATIQUES

Tél. : 04 76 65 61 00

Fax : 04 76 65 79 98

E-mail : formation@territorial.fr

+ Possibilité d'inscription à la carte : Nous contacter pour plus d'information.

Fiche d'inscription* à retourner par fax au 04 76 65 79 98

Madame Monsieur

Nom : Prénom :

Fonction :

E-mail (obligatoire) :

Collectivité territoriale de rattachement :

Nom de la collectivité :

Adresse :

Code postal : Ville :

Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales de vente applicables aux formations (disponibles dans notre catalogue et sur notre site Internet <http://formation.territorial.fr>) et les accepter sans réserve.

TERRITORIAL S.A.S - Capital 7.325.000 € - Siret 404 926 958 00020 (R.C.S Paris) - Code APE 5813Z - N° TVA Intracommunautaire : FR 28 404 926 958
58 cours Bequart Castelbon - BP 215 - 38506 Voiron Cedex - Téléphone : 04.76.65.71.36 - Fax : 04.76.05.01.63 - Internet : <http://www.territorial.fr>

* Vaut convention de formation simplifiée

Réf. ET-CYCLE1309

Tarifs HT :	cycle	- 20 % cycle complet
Associations, communes et EPCI < 10 000 hab.	1 050 €	<input type="checkbox"/> 840 €
Communes et EPCI de 10 001 à 40 000 hab.	1 710 €	<input type="checkbox"/> 1 368 €
Communes et EPCI de 40 001 à 80 000 hab.	2 010 €	<input type="checkbox"/> 1 608 €
Communes et EPCI de 80 001 à 150 000 hab.	2 310 €	<input type="checkbox"/> 1 848 €
Communes et EPCI > 150 000 hab. et conseils généraux/régionaux + entreprises privées	2 370 €	<input type="checkbox"/> 1 896 €
Autres (État...)	1 710 €	<input type="checkbox"/> 1 368 €

Date et signature du stagiaire

Cachet de la collectivité