

Réf. CYCLE1309DT

CYCLE

# Relation Usagers / Citoyens

3 JOURS • 21 HEURES • POINTE-À-PITRE

## Module 1

Réf. ADM13119

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



## Module 2

Réf. ADM13120

Développer  
un Portail citoyen et  
des e-services



## Module 3

Réf. ADM13118

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

### 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**

**Pointe-à-Pitre :**  
Du 9 au 11 octobre  
Du 17 au 19 décembre



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

**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](mailto: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-CYCLE1309DT

Tarifs HT :	cycle	- 20 % cycle complet
Associations, communes et EPCI < 10 000 hab.	1 487 €	<input type="checkbox"/> 1 190 €
Communes et EPCI de 10 001 à 40 000 hab.	2 422 €	<input type="checkbox"/> 1 938 €
Communes et EPCI de 40 001 à 80 000 hab.	2 847 €	<input type="checkbox"/> 2 278 €
Communes et EPCI de 80 001 à 150 000 hab.	3 272 €	<input type="checkbox"/> 2 618 €
Communes et EPCI > 150 000 hab. et conseils généraux/régionaux + entreprises privées	3 357 €	<input type="checkbox"/> 2 686 €
Autres (État...)	2 422 €	<input type="checkbox"/> 1 938 €

Date et signature du stagiaire

Cachet de la collectivité