

École de la modernisation de l'État

Concevez des parcours usagers réussis à l'ère du multicanal

Comment améliorer l'expérience de vos usagers en développant votre offre de service et en optimisant le fonctionnement de vos canaux de contacts



OBJECTIFS

- Développer une culture partagée de la relation de service et en comprendre les enjeux
- Acquérir des outils opérationnels
- Identifier les pistes de solution dans votre structure
- Enrichir votre réseau



PUBLIC

Responsables de la relation usagers / relation de service, responsables ou relais qualité, en centrale ou en région, Responsables de réseaux, d'accueil, de plateforme téléphonique et/ou mail, d'espaces usager en ligne en centrale ou en région.



2 jours



8 à 12 participants



Ile-de-France et région

Présentation

Vos plateformes téléphoniques ou vos services d'accueil sont débordés ? Vous souhaitez repenser la complémentarité de vos différents canaux pour optimiser vos dépenses et mieux servir vos usagers ?

Grâce à cette formation-action :

- Vous échangerez sur les enjeux de la relation usagers et les leviers pour l'améliorer
- Vous expérimenterez des outils opérationnels vous permettant de mieux comprendre vos usagers, d'optimiser le fonctionnement de vos canaux et d'améliorer l'expérience vécue
- ... tout en constituant votre réseau interministériel

La formation est abordée autour de cinq enjeux clés :

- Identifier l'ensemble des **enjeux** de la relation de service pour les usagers, les agents et l'institution
- Vous approprier les méthodes d'**écoute des usagers** (enquêtes, tableau de bord, réclamations, cartographies de parcours)
- Formaliser et analyser les **parcours** avec vos usagers et vos agents
- Concevoir votre plan d'actions d'amélioration de vos parcours en multicanal et de votre **offre de service**.
- Identifier les impacts de ces évolutions sur votre **organisation**, sur vos **outils** et sur les **métiers et compétences** de vos agents

Méthode

Cette formation-action alterne travail collectif autour d'un **cas pratique servant de fil rouge**, apports théoriques et échanges entre pairs et avec l'animateur, autodiagnostic et constitution de votre **plan d'actions individualisé**.

La pédagogie est conçue pour être vivante, participative, variée et positive.

Vous êtes intéressé(e) ?

- Vous êtes en administration centrale : contactez l'École de la modernisation de l'État : ecoledelamodernisation@modernisation.gouv.fr
- Vous êtes en service déconcentré : contactez le responsable de la relation usager ou de la gestion du réseau de votre ministère.

Témoignages

« Cette formation contient l'ensemble des solutions (stratégiques, analytiques, organisationnelles et outils) pour revoir sa relation client. »

« Cette formation permet d'apporter un appui en vue de réformer un service usagers. Et la relation de service, c'est un métier ! »

« Formation très dense et très riche avec alternance de temps théoriques et pratiques qui permet de bien intégrer les nombreux apports. Les supports sont excellents, nombreux et tous utiles, permettant d'envisager sereinement une mise en œuvre. »