

# École de la modernisation de l'État

## Optimisez vos modes de contact avec et pour vos usagers

Comment donner satisfaction à l'utilisateur en un nombre de contacts réduit, à travers le canal le plus adapté à sa demande



### OBJECTIFS

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



### PUBLIC

Responsables de la relation usagers / relais qualité, en central ou en région, Responsables de réseaux, Responsables régionaux de plateforme téléphonique et/ou mail



2 jours



8 à 12 participants



Ile-de-France et région

## Présentation

Vos plateformes téléphoniques ou vos services d'accueil sont débordés ? Vous cherchez à mieux maîtriser vos flux de demandes et diminuer les contacts répétés ? Vous souhaitez repenser la complémentarité de vos différents canaux ?

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'analyser le fonctionnement de vos canaux et d'améliorer la gestion de vos flux
- Vous analyserez le fonctionnement de votre service
- ... 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
- Vous approprier les méthodes d'**écoute des usagers** (enquêtes, tableau de bord, réclamations, parcours usagers)
- Identifier les typologies d'usagers et tirer les enseignements des **expériences de vos usagers**
- Concevoir votre plan d'actions d'amélioration de vos différents **canaux**
- Trouver les réponses RH et organisationnelles pour faire évoluer votre service à l'utilisateur

## 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](mailto: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. »