

Code module : B1 - 5

Immersion dans les savates d'un usager de l'Administration

Sous domaines B1 - Relation à l'utilisateur

Programme



Le matin :

Rappel sur les recommandations en matière d'aménagement des espaces d'accueil, les différentes zones d'accueil et les flux d'agents/usagers

Présentation des méthodes de l'immersion, de l'utilisateur mystère et des outils de recueil d'informations

« Immersion dans les savates d'un usager de l'Administration » en binôme dans deux entités :

1 publique et 1 privée

L'après-midi :

Co-construction de manière ludique du parcours de l'utilisateur au regard d'une démarche réalisée en immersion : les étapes et les points de contact

Définition des attentes des usagers (carte d'empathie, Persona)

Identification des points de satisfaction et les « irritants » dans la démarche

Proposition d'axes d'amélioration pour simplifier la démarche de l'utilisateur

Réalisation d'un support de communication FALC (ex : brochure) présentant à l'utilisateur les étapes de la démarche d'après le parcours simplifié précédemment

En cas de besoin particuliers (situation de handicap, mobilité, etc.) ou de désistement, merci d'en informer la cellule formation de la DGRH dans les meilleurs délais et au plus tard 5 jours avant la formation.

CONTACT

formation@dgrh.gov.pf

40 47 79 00



6 heures - 1 jour

8h00 - 12h00 / 13h00 - 15h00



6 à 12 participants



En présentiel



Public

- Agents chargés de l'accueil, etc.
- Responsable de cellule d'accueil
- Responsable d'agents assurant l'accueil



Pré-requis

Pour les agents d'accueil : avoir suivi les modules "fondamentaux de l'accueil des usagers de l'administration" et "maîtrise des techniques d'accueil des usagers de l'administration"

Pour les responsables : avoir suivi le module "organisation et management de l'accueil des usagers de l'Administration"



Objectifs

- Connaître et utiliser les outils de recueil d'informations sur l'organisation
- Développer un sens critique visant la simplification des démarches administratives pour les agents et les usagers
- Savoir comment réaménager un accueil centré "usager"
- Élaborer un support de communication FALC (Facile à lire et à comprendre)