



Accueil numérique et accompagnement des usagers

Avec la généralisation des démarches administratives en ligne, les services publics (Etat Civil dans les mairies...) sont en première ligne pour accompagner les usagers dans leurs interactions avec l'administration. Autant de démarches qui nécessitent désormais, dans de nombreux cas, une dépossession partielle ou totale du papier au profit du numérique.

Cette transition entraîne des évolutions majeures, tant sur les missions des agents que sur les attentes et difficultés des citoyens. L'accueil physique devient de plus en plus un point de contact pour des démarches en ligne et les citoyens attendent des agents qu'ils les guident, expliquent, voire réalisent certaines opérations à leur place. Tout cela transforme progressivement le rôle des agents, qui doivent non seulement gérer l'instruction des dossiers, mais aussi accompagner, expliquer et rassurer les usagers dans leurs interactions numériques.

La fracture numérique persiste : malgré la numérisation de nombreux services, tous les citoyens ne sont pas égaux face au numérique : Seniors souvent éloignés des outils numériques et en difficulté pour réaliser des démarches en ligne ; Personnes en précarité sociale avec accès limité à Internet et aux équipements numériques ; Personnes en situation de handicap confrontées à une accessibilité des plateformes parfois insuffisante ; Personnes peu ou pas alphabétisées avec des difficultés de lecture, d'écriture ou de compréhension des interfaces numériques ; Citoyens lambda qui ne sont pas à l'aise avec le numérique... Conséquence : les agents deviennent, souvent malgré eux, des médiateurs numériques informels.

OBJECTIFS

- Comprendre les évolutions numériques et leur impact sur les services publics
- Comprendre les attentes et difficultés des citoyens face à la numérisation des services publics
- Distinguer les données personnelles sensibles et appliquer les règles de confidentialité
- Adopter les bonnes pratiques de sécurisation des données des usagers
- Reconnaître les profils des usagers en difficulté numérique et ajuster sa communication
- Expliquer avec pédagogie une démarche en ligne sans la réaliser à la place de l'utilisateur

PROGRAMME

L'évolution du numérique dans les services d'état civil

Les nouvelles attentes des citoyens : rapidité, accessibilité, autonomie
Panorama des services dématérialisés : demandes d'actes d'état civil (naissance, mariage, décès), PACS et changement de domicile, prise de rendez-vous en ligne et échanges dématérialisés
Sites et plateformes incontournables (ANTS, France Connect, Ameli, Identité numérique, etc.)
Impact sur les agents d'état civil : évolution du rôle et des pratiques

Sécurisation des données et respect du RGPD

Le RGPD en bref : principes clés et impact sur les services publics
Quelles données sont sensibles et comment les protéger ?
Bonnes pratiques pour la gestion des demandes numériques : sensibilisation des usagers sur la sécurité de leurs données, confidentialité des échanges en guichet, gestion des documents et stockage sécurisé

Identifier et accompagner les publics en difficulté

Quels publics sont concernés par la fracture numérique ?
Seniors, personnes non-connectées, en précarité, illettrisme numérique
Stratégies d'accompagnement adaptées : reformulation et simplification du langage, explication progressive des démarches en ligne, orientation vers des services d'aide (Espaces France Services, médiateurs numériques)

Mises en situation et jeux de rôle

Expérimenter différentes situations d'accueil face aux démarches numériques
Savoir répondre aux demandes des usagers avec bienveillance et clarté

Atelier collaboratif : initier un guide de bonnes pratiques

Création d'une checklist d'accueil numérique pour les agents
Rédaction de réponses types pour orienter efficacement les usagers
Recensement des outils et ressources disponibles pour accompagner les citoyens

Conclusion

et perspectives

DUREE

1 jour

PUBLIC

Agents à l'accueil du public

Pré REQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Approche pédagogique participative avec apports de données théoriques grâce à échanges, des jeux de rôles, des exercices de groupe, des moments de construction collective.

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

SITUATION DE HANDICAP

Prévenez-nous assez tôt de situation de handicap (cognitif, psychologique, moteur, sensoriel...) pour que nous puissions échanger avec le formateur sur vos besoins d'aménagement, de compensation, appuis, ressources, accessibilité...

SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation sera envoyée post formation.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris, Intra-muros en France entière : Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme www.cqfd-formation.fr

Vidéo de présentation

