



Mettre en place une véritable gestion de la relation usagers (GRU)

DESCRIPTIF DE LA FORMATION

Les sollicitations des usagers dans les collectivités locales sont de plus en plus diverses. Afin d'apporter des réponses appropriées, les collectivités locales doivent repenser leur relation aux citoyens. Le développement de la gestion de la relation usagers est un moyen de prendre en compte ces évolutions.

OBJECTIFS

- Appréhender l'évolution des relations entre les citoyens et les collectivités
- Comprendre les mécanismes de la gestion des usagers
- Comprendre les attentes des usagers et savoir y répondre

PROGRAMME DE LA FORMATION

L'état des lieux de la gestion des usagers

Étudier les leviers d'amélioration de la relation usagers

Mise en œuvre opérationnelle

Durée : 1 jour
(7 heures)

Effectif : jusqu'à 20 personnes

Coût : Fonction de la strate de population des élus ou DIF

Le tarif comprend la préparation, l'adaptation des supports aux besoins, le suivi de la formation.

Précisions et modalités d'animation :
Chaque étape est l'occasion d'échanges entre les participants et le formateur. Ce module a pour vocation, au-delà des apports théoriques, d'être très opérationnel et dans l'interactivité. La GRU est un outil de management fondamental pour la modernisation des collectivités.

Prérequis : Aucun

Intervenant·e·s :
Administrateur territorial
Directeur général des services