MERCREDI 24 SEPTEMBRE 2025

www.obea.fr

ORG40	2 jour(s)	Coût non défini

Mettre en place une organisation tournée client et usager

OBJECTIFS

- Savoir analyser les carences de son organisation au regard des attentes des clients / usagers
- Analyser le rapport coûts / avantages d'un projet d'organisation tournée client
- Penser une organisation lisible et accessible à l'usager

PUBLIC

Responsables, cadres d'administrations publiques ou de structures parapubliques accueillant des clients / usagers

PROGRAMME

1- Qu'est-ce qu'une organisation tournée client ?

- Définir une organisation tournée client
- Identifier l'ensemble des clients / usagers
- Les critères de l'accessibilité et de la lisibilité pour le client / usager
- Les enjeux d'une organisation tournée client en secteur public

2- Faire le diagnostic de son organisation

- Décrire les process d'organisation et de production de votre administration
- Identifier les besoins et attentes des usagers
- Déterminer les insatisfactions des usagers et identifier la cause
- Les différents types de problèmes organisationnels
- Le coût de l'insatisfaction pour votre administration

3- Identifier une organisation cible lisible pour le client / usager

- Elaboration d'une cartographie des clients / usagers
- Identification des attentes et analyse des retours clients
- Description des process cibles pour assurer la meilleure réponse à l'usager
- Mesure et analyse des écarts

4- Conduire un changement d'organisation

- Les principales étapes du projet
- Communiquer en interne et en externe
- Le bilan coûts / avantages

TOUTES LES SESSIONS