CULTURE NUMÉRIQUE, DIGITAL, RÉSEAUX SOCIAUX

# Transformation digitale du service public : cadrer, déployer et ancrer

Les projets numériques s'empilent dans les administrations : portail usager, plateforme métier, outils collaboratifs. Les agents y voient des changements d'outils sans fil conducteur, les usagers continuent de venir au guichet pour ce qui devait se faire en ligne et les bénéfices annoncés restent difficiles à démontrer. Ces deux jours à distance donnent une méthode pour construire une trajectoire lisible : partir des parcours usagers et des activités réelles des agents, hiérarchiser les chantiers, traiter l'accompagnement des publics éloignés du numérique et organiser le pilotage. Chaque participant repart avec la feuille de route de sa structure.

| DURÉE | MODALITÉ | TARIF | DÉLAI D'ACCÈS |
|---|---|---|---|
| **2 jours — 14 h** | **À distance** | **À partir de 1 450 € HT** | **11 jours ouvrés après validation du financement.** |

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

## 01 Public visé et prérequis

**PUBLIC VISÉ**
Directeurs généraux directeurs de service chefs de projet numérique et responsables de la relation usager en collectivité ou en établissement public.

**PRÉREQUIS**
Aucun prérequis

**POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE**
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

## 02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Analyser un parcours usager et repérer les ruptures qui ramènent au guichet
- Hiérarchiser les chantiers numériques selon leur valeur d'usage et leur coût d'exploitation
- Associer les agents à la refonte des activités avant le choix de l'outil
- Prévoir les réponses à apporter aux usagers éloignés du numérique
- Construire un tableau de pilotage de la trajectoire et ses points de revue

## 03 Programme détaillé

### M1 Ce que recouvre la transformation numérique publique

- Sortir de l'empilement d'outils
- Distinguer dématérialisation numérisation et transformation des activités
- Repérer les attentes des usagers et celles des agents
- Analyser les réussites et les échecs des projets passés de la structure
- Situer les exigences d'accessibilité et de protection des données
- À retenir : Un projet numérique qui ne modifie pas l'organisation du travail produit rarement les gains attendus.

### M2 Partir des parcours

- Regarder le service tel qu'il est vécu
- Cartographier un parcours usager de bout en bout
- Repérer les ruptures les abandons et les retours au guichet
- Confronter le parcours cible aux contraintes métier
- Mesurer ce qui compte pour l'usager plutôt que le nombre de téléservices ouverts
- Atelier : Cartographie d'un parcours usager réel puis identification des trois ruptures à traiter en priorité.

### M3 Embarquer les agents et les usagers

- Traiter l'adoption comme un chantier à part entière
- Associer les agents au travail de refonte avant le choix de la solution
- Repérer les inquiétudes sur le métier et y répondre
- Organiser l'accompagnement des usagers éloignés du numérique
- Prévoir le maintien d'un accueil pour les situations complexes
- Mise en situation : Animation d'une réunion de service où des agents contestent l'utilité d'un nouvel outil.

### M4 Piloter la trajectoire

- Tenir le cap au-delà du lancement
- Hiérarchiser les chantiers et assumer les renoncements
- Estimer les coûts d'exploitation et de maintenance dans la durée
- Définir des indicateurs d'usage et de qualité de service
- Organiser les revues et les décisions d'arrêt ou de poursuite
- Cas pratique : Construction de la feuille de route à dix-huit mois d'une structure avec ses points de revue.

## 04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**
À distance

**LIEU / FORMAT**
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, À distance — Classe virtuelle

**MÉTHODES MOBILISÉES**
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

**ENCADREMENT**
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

## 05 Modalités d'évaluation et de suivi

**ÉVALUATION DES ACQUIS**
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

**SUIVI DE L'EXÉCUTION**
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

**SANCTION DE LA FORMATION**
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

## 06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

## 07 Modalités d'accès, financement et tarifs

**MODALITÉS D'INSCRIPTION**
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

**DÉLAI D'ACCÈS**
11 jours ouvrés après validation du financement.

**FINANCEMENTS POSSIBLES**
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

**DATES / SESSIONS**
Entrées permanentes

| FORMULE | DÉTAIL | TARIF |
|---|---|---|
| Inter-entreprises | -10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session. | **À partir de 1 450 € HT** |

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

## 08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

**RÉFÉRENT HANDICAP**
Tiffany LESTROUBAC

**CONTACT**
contact@monpoleformation.fr

## 09 Indicateurs de résultats

| INDICATEUR | RÉSULTAT | MODALITÉS DE CALCUL |
|---|---|---|
| Taux de satisfaction | **N/A** | Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois |
| Taux d'abandon | **N/A** | Calculé sur les 12 derniers mois |

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

## 10 Contacts

**INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS**
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

**ADRESSE**
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

**RÉCLAMATIONS**
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr