

La satisfaction d'améliorer ensemble nos services aux usagers

- **Une volonté forte de la Direction Générale**

→ Pour faire de la qualité de service et la relation avec tous les usagers une priorité partagée.

- **Une culture commune à construire**

→ Que l'on soit à la Ville de Niort, au CCAS ou à la CAN, quelque soit notre direction, nous sommes tous concernés.



La satisfaction d'améliorer ensemble nos services aux usagers

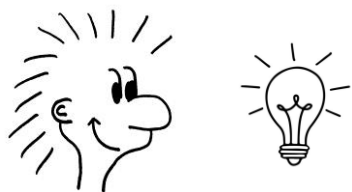
- **Un engagement qui s'inscrit dans la durée**
 - Démarche lancée en 2012 à la Ville et au CCAS, reconnue par AFNOR.
 - Depuis 2023, elle est portée à l'échelle de l'agglomération.
- **Une dynamique pour toujours faire mieux**
 - Elle s'appelle REFLEX'USAGERS : pour mieux écouter, mieux comprendre, mieux agir



Reflex'usagers, c'est...

« La satisfaction d'améliorer ensemble nos services aux usagers »

...L'utilisateur au cœur
de nos préoccupations



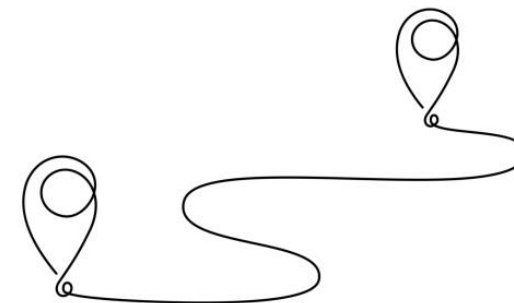
...Une culture commune et partagée
de la relation usagers



...Une relation usagers ajustable



...Un parcours usager simple



4 engagements

1



ENGAGEMENT 1
Le professionnalisme
de nos agents
(compétences et savoir être)

2



ENGAGEMENT 2
La qualité de nos équipements
et de nos services

3



ENGAGEMENT 3
la simplification du parcours usagers
(de la recherche d'information
à la réponse définitive)

4

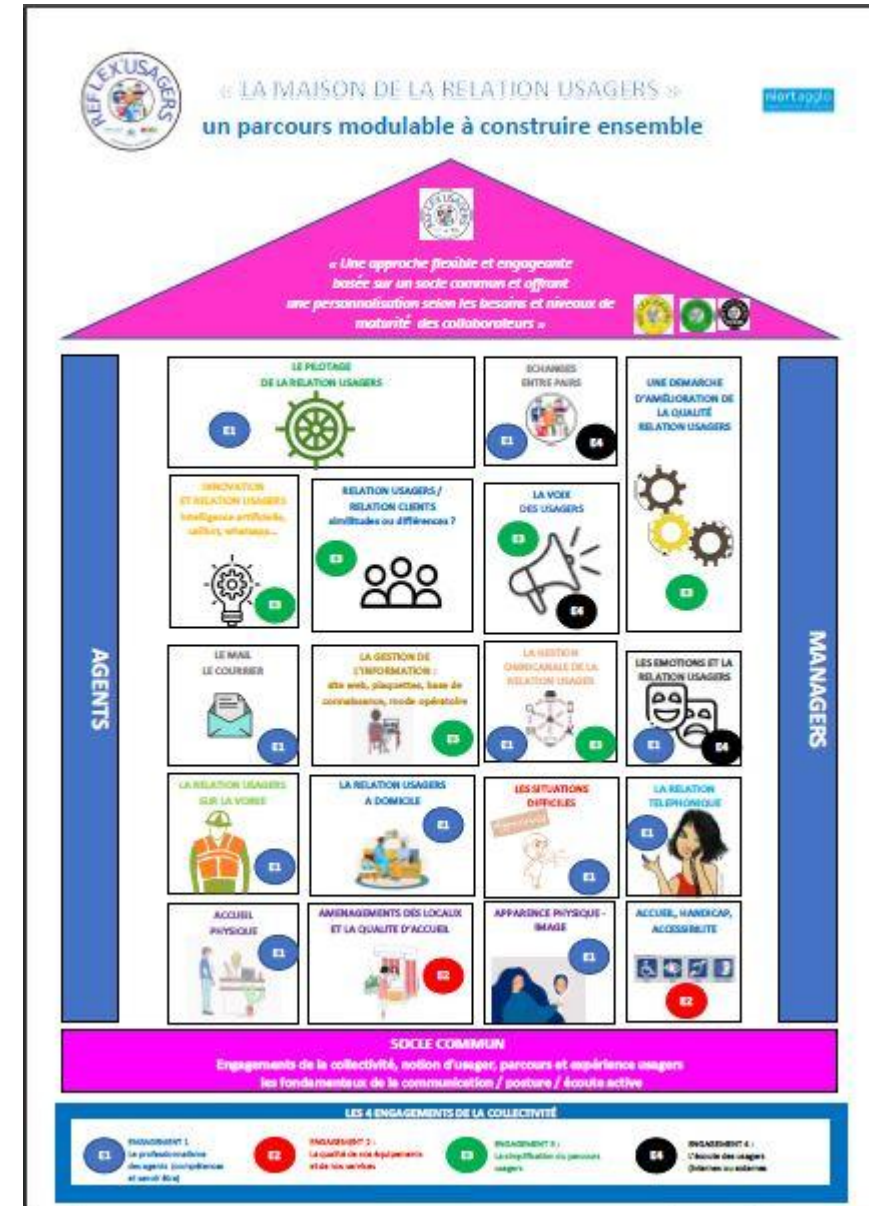


ENGAGEMENT 4 :
L'écoute des usagers
(internes ou externes)



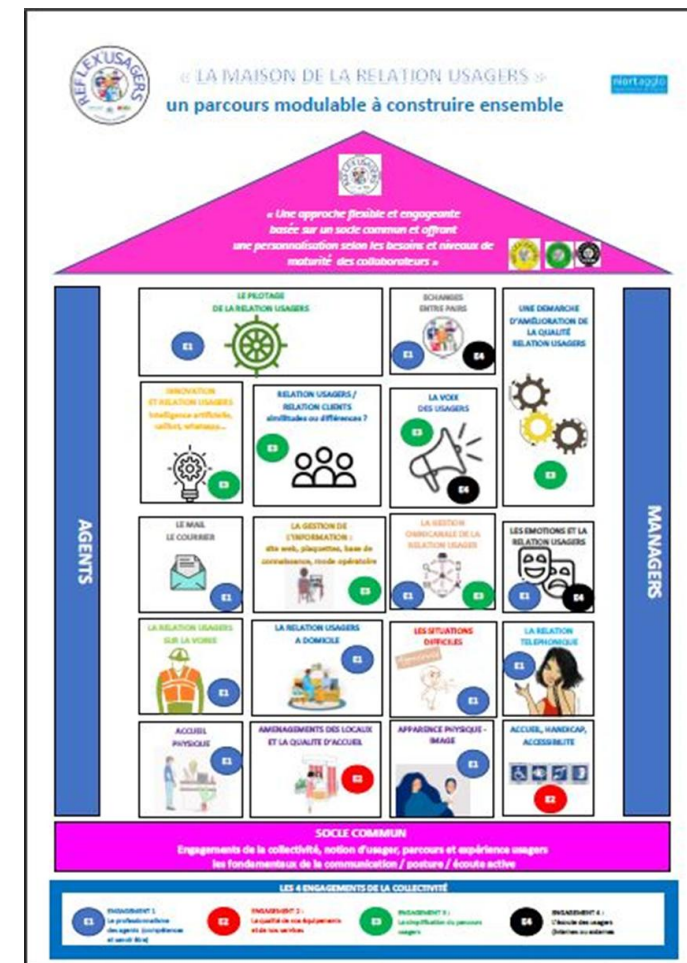
Présentation de la Maison de la relation usagers

*Un parcours
modulable à construire
ensemble, en fonction
de votre besoin*



la Maison de la relation usagers

- C'est un parcours modulaire à **construire ensemble**
- **concerne tout le monde** : tous les agents et managers, quels que soient leur poste ou leur service.
- **Modulable** : chacun avance à son rythme
- **Progressif** : 3 niveaux selon les besoins et les envies
- **Concret** : des contenus utiles pour le quotidien
- **Collectif** : une culture commune à construire ensemble



La Maison de la Relation Usagers

- Un socle commun : pour avoir une culture commune de la notion d'utilisateur, du parcours et de l'expérience utilisateur ainsi que des fondamentaux de la communication.
- Un programme modulable, pour vous accompagner selon vos besoins :

Niveau		Objectif
Sensibilisation		Prendre conscience des enjeux
Approfondissement		Travailler sur des situations concrètes
Expertise		Aller plus loin sur des postures spécifiques

