

Formation : Organiser et améliorer la gestion de l'information dans le service et en direction des usagers

Formation pratique - 2j - 14h00 - Réf. IUS

Bien gérer l'information est une des clés de prise de décision et de conduite du changement. Cette formation permet d'intégrer pas à pas la démarche et les bonnes pratiques inhérentes : récolter, diffuser, conserver l'information sans surcharger les services ; calibrer et clarifier les messages ; retrouver les données.

Objectifs pédagogiques

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

- ✓ Organiser une gestion de l'information adaptée au service et aux interlocuteurs
- ✓ Diffuser et conserver l'information
- ✓ Mettre en place des dispositifs d'information souples, solides et efficaces
- ✓ Choisir des outils (numériques ou matériels) adaptés au contexte
- ✓ S'assurer de la qualité des informations et de leur adéquation aux besoins

Public concerné

Tous les agents du secteur public amenés à gérer ou à faire circuler l'information, en interne, au sein des services ou, en externe, en direction de partenaires publics ou privés et des usagers.

Prérequis

Aucune connaissance particulière.

Méthodes et moyens pédagogiques

Travaux pratiques

Planifier divers aspects de la gestion de l'information de son service. Chercher et traiter des informations en vue de les diffuser.

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active. Les notions sont appliquées au fur et à mesure. Les participants sont incités à s'interroger sur leurs contextes spécifiques pour s'y adapter.

PARTICIPANTS

Tous les agents du secteur public amenés à gérer ou à faire circuler l'information, en interne, au sein des services ou, en externe, en direction de partenaires publics ou privés et des usagers.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Programme de la formation

1 Élaborer sa politique de gestion de l'information

- Comprendre le rôle de l'information en contexte professionnel.
- Dresser l'état des lieux : existant, besoins, objectifs, difficultés, moyens matériels et humains.
- Élaborer sa stratégie de veille et de diffusion : méthodes et outils, compétences à développer.
- S'évaluer et s'améliorer en continu.

Travaux pratiques

Organiser la gestion de l'information dans son service : ébaucher un dispositif adapté et bien dimensionné, définir les besoins et usages, choisir des outils, envisager les modalités pratiques.

2 Récolter l'information

- Définir sa stratégie de collecte d'informations : méthodes, outils, sources.
- Planifier et mettre en place sa veille.
- Exploiter le web et les résultats de recherche.
- Exploiter les sources non numériques.

Travaux pratiques

S'entraîner à récolter l'information : chercher des informations sur le web. Évaluer la pertinence et la qualité des résultats. Tester différents mots clés. Approfondir sa politique de veille.

3 Sélectionner l'information pertinente selon les objectifs et les besoins

- Choisir ses sources : adéquation, fiabilité.
- Évaluer la qualité des données recueillies.
- Optimiser le recueil d'informations et sa diffusion selon le contexte, le besoin, le champ professionnel.
- Extraire efficacement l'information d'une source écrite ou orale.
- Hiérarchiser les informations selon les attentes des destinataires.
- Connaître la loi et la déontologie.

Travaux pratiques

Évaluer des informations : nature, fiabilité, pertinence, complétude... Identifier et hiérarchiser les idées contenues dans un texte.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

4 Diffuser l'information

- Choisir les outils de diffusion adaptés au service.
- Choisir ses canaux de communication : numériques/physiques, push/pull.
- Viser l'efficace : diffuser une information brute ou retravaillée ?
- Rendre l'information digeste et éveiller l'intérêt.
- Présenter l'information : chartes éditoriale et graphique, normes du web...

Travaux pratiques

Concevoir un support d'information (application numérique, imprimé, autre...) dans des modalités pertinentes pour le service et pour ses interlocuteurs.

5 Conserver l'information

- Mettre en place un archivage de l'information.
- Adapter l'archivage aux besoins du service.
- Associer les agents à la démarche.
- Évaluer le dispositif.

Travaux pratiques

Définir quels types de données conserver ou éliminer. Planifier un mode d'archivage adapté à son contexte.

Solutions de financement

Plusieurs solutions existent pour financer votre formation et dépendent de votre situation professionnelle.

Découvrez-les sur notre page [Comment financer sa formation](#) ou [contactez votre conseiller formation](#).

Horaires

Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

Les participants sont accueillis à partir de 8h45. Les pauses et déjeuners sont offerts.

Pour les formations de 4 ou 5 jours, quelle que soit la modalité, les sessions se terminent à 16h le dernier jour.