Fiche Technique:Formation digitalisation services publics à Abidjan

Objectifs de la formation

- Élaborer une feuille de route priorisée (cas d’usage, jalons, critères de succès).
- Cartographier les processus critiques et modéliser les parcours usagers; déployer des guichets numériques.
- Industrialiser via low-code/no-code, automatisations, formulaires intelligents et signature électronique.
- Orchestrer les flux documentaires et assurer la conformité des traitements de données.
- Mettre en place des tableaux de bord (délais, qualité, satisfaction, productivité).
- Renforcer sécurité, habilitations et continuité d’activité; mesurer l’impact par indicateurs orientés usagers.

Population cible

- Directions générales, secrétaires généraux, DSI/PMO, chefs de projet, responsables qualité.
- Élus locaux, directions de communes, structures déconcentrées, établissements de santé, organismes sociaux, guichets essentiels.
- Services en contact direct avec le public: accueil, état civil, permis, marchés publics, délivrance d’autorisations.
- Partenaires privés liés à l’action publique abidjanaise: industrie, maintenance, logistique, construction, énergie, transport, services.
- Bénéfices par profil: DSI/PMO (gouvernance/architecture), métiers (parcours simplifiés), direction (alignement stratégie-budget), partenaires (intégrations/traçabilité).

Durée de la formation

Format	Rythme / Durée
Intensif	3 jours consécutifs
Séquencé	5 demi-journées sur 2 semaines
Accompagnement projet	8 à 12 semaines (ateliers bimensuels)

> Chaque session se conclut par un plan d’actions de 90 jours pour transformer rapidement les acquis en résultats.

Programme de la formation

Modules progressifs alternant apports méthodologiques, ateliers guidés et études de cas en contexte abidjanais.

Module	Objectif principal	Durée
Vision et feuille de route	Prioriser les cas d’usage et planifier	1 jour
Parcours usager	Refondre et simplifier le service	1 jour
Processus & données	Automatiser et connecter	1 jour
Solutions & outillage	Sélectionner et prototyper	0,5 jour
Sécurité & changement	Sécuriser et embarquer	0,5 jour

Module 1 — Vision et feuille de route

- Cadrer l’ambition, évaluer la maturité, prioriser les cas d’usage.
- Définir une trajectoire réaliste et mesurable.

Module 2 — Parcours usager et simplification

- Diagnostic des irritants, cartographie des étapes, accessibilité et inclusion.
- Accompagnement hybride (présentiel/numérique).

Module 3 — Processus, données et interopérabilité

- Automatisation des processus et structuration documentaire.
- APIs et intégration avec les systèmes métiers existants.

Module 4 — Solutions et outillage

- Critères de choix (portails, formulaires, workflow, GED, signature).
- POC et stratégies low-code/no-code.

Module 5 — Sécurité, conformité et conduite du changement

- Protection des données, sécurité opérationnelle, sensibilisation des agents.
- Gestion des parties prenantes et règles d’habilitation.