
7 avril à Bobigny :

« Administration électronique et approche usager : quels sont les changements qui se dessinent ? »



[Lu sur le site de la Mission Ecoter :](#)

Rencontre de la Mission Ecoter et du Conseil départemental de Seine-Saint-Denis (Le 7 avril 2016 à Bobigny)



Quel que soit son nom, « administration numérique », « administration électronique » ou encore « administration 2.0 », cet inéluctable processus de modernisation invite les collectivités territoriales à s'interroger sur les fondements mêmes des relations entre les usagers et l'administration. L'utilisateur ne peut plus être pensé comme un simple bénéficiaire dépendant du bon vouloir de l'administration, mais devient un sujet qu'il convient d'accompagner et d'intégrer dans un projet politique.

Sous la pression du numérique, les collectivités territoriales se trouvent face à de nombreux enjeux à intégrer dans leurs politiques publiques pour espérer répondre à la désaffection des citoyens à l'égard de la « chose publique » qui se traduit par l'absence de participation y compris l'abstention électorale ainsi que par une relative méconnaissance de l'action publique : enjeu de mise à niveau ; enjeu de simplification et de facilitation des démarches ; enjeu d'accompagnement ; enjeu organisationnel.

Les participants et intervenants de cette rencontre interrogeront la place des outils et des solutions de fédération de services, les enjeux politiques du numérique dans la relation usager, la façon dont il peut également concourir à mieux identifier les collectivités au regard de leurs compétences ainsi que sur le nécessaire développement de l'autonomisation des usagers et l'accompagnement des personnels et agents

territoriaux aux usages du numérique.

PROGRAMME DE LA RENCONTRE

13h15 – Accueil café du Conseil Départemental

13h30 – Mise en perspective des enjeux

La notion d'utilisateur et la relation avec la collectivité. Quelles perceptions les Français ont-ils des démarches administratives dématérialisées ?

- Florence LAROCHE – Conseillère départementale déléguée à la modernisation de l'administration, aux nouveaux services publics et aux nouvelles technologies – Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis
- Bénédicte ROULLIER – Chargée de mission « Qualité des services numériques » – DINSIC SGMAP

[Lire la suite](#)