

## Rencontre Technique

### Les outils TIC au service de l'accueil et des usagers

Vendredi 26 mars 2010 - Le Kremlin-Bicêtre (Paris – Porte d'Italie)



Accueil & Relations  
aux Usagers



Madame, Monsieur,

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication représentent un levier essentiel de la modernisation de nos administrations. Dématérialisation des procédures, portails innovants, logiciels de gestion de la relation aux citoyens sont autant d'outils permettant de simplifier les procédures, d'améliorer les services rendus, de réduire les coûts et d'optimiser les compétences internes.

Cette journée accordera une place prépondérante aux retours d'expériences de collectivités pionnières. Elle vous offrira un espace de travail collaboratif afin d'échanger sur les enjeux techniques et organisationnels de ces nouveaux outils et sur l'impact de l'administration électronique.

Dans l'agréable perspective de vous rencontrer, veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

Julien BOURAK  
Emmanuel MAKSYMIW  
Animateurs des communautés professionnelles

## Bulletin d'inscription

### Bulletin à renvoyer avant le 23/03/2010 – à l'attention de Julien BOURAK

93 av de Fontainebleau – 94276 Le Kremlin-Bicêtre CEDEX, ou par fax au 01 45 15 09 00

Nom/Prénom..... Fonction .....

Organisme..... Adresse.....

Code postal..... Ville.....

Tél..... Fax..... E-mail.....

#### Tarifs\* TTC par participant, déjeuner inclus

- Gratuit pour les abonnés aux Réseaux TIC ou Accueil & Relations aux Usagers
- 500 € pour les non abonnés
- 150 € pour les associations
- 720 € pour les entreprises

(\*): Votre inscription est déductible des cotisations dues au titre de la formation continue. Vaut convention de formation

#### Participez-vous au déjeuner ?

- Oui  Non

Cachet et signature	Avec votre inscription : 1 déjeuner
---------------------	--

## « Les outils TIC au service de l'accueil et des usagers »

Journée animée par Julien BOURAK, animateur du Réseau Accueil & Relations aux Usagers IDEAL Connaissances

Chaque intervention sera suivie d'un temps d'échange avec la salle

<b>9h00</b> .....	<b>Accueil des participants</b> .....	
<b>9h30</b>	<b>Usages et enjeux des NTIC pour simplifier la relation avec l'utilisateur</b>	Patrice AZAN, Chef du département Collectivités territoriales et associations, Direction Générale de la Modernisation de l'Etat
<b>10h15</b>	<b>Mes démarches 24H/24H : mise en œuvre d'un nouveau service à la CC de Parthenay</b>	François FOUILLET, Directeur des Systèmes d'Information et de télécommunication, Communauté de communes de Parthenay
<b>11h00</b>	<b>De l'évaluation des besoins à l'offre de dématérialisation</b>	Didier HERVAUX, Directeur d'activité, Berger-Levrault  Anne-Marie DEBOISSY, Chef de projets, Mairie de Cergy-Pontoise
<b>12h00</b>	<b>La vie de la communauté</b>	Emmanuel MAKSYMIW, Julien BOURAK, Animateurs des communautés professionnelles IDEAL Connaissances
<b>12h15</b> .....	<b>Déjeuner</b> .....	
<b>14h00</b>	<b>Le canal électronique et la relation à l'utilisateur : la carte multiservice de la communauté d'agglomération de Poitiers</b>	Jean-Michel PIGNON, Responsable Technologies Numériques et Territoire, Communauté d'agglomération de Poitiers
<b>14h45</b>	<b>Impacts managériaux et organisationnels de l'usage de nouveaux outils TIC au service de l'accueil</b>	Vincent MAZALAIGUE Chargé de mission administration électronique, Ville de Paris
<b>16h30</b> .....	<b>Fin de la rencontre</b> .....	

## Informations pratiques

### Se rendre à IDEAL Connaissances :

#### En métro

Ligne 7, direction Villejuif-Louis Aragon  
Arrêt : Le Kremlin-Bicêtre

#### En bus

323, 47, 185, 131

### Pour tout renseignement :

Julien BOURAK

Animateur

[j.bourak@idealconnaissances.com](mailto:j.bourak@idealconnaissances.com)

Tel : 01 45 15 08 53/ Fax : 01.45.15.09.00

Site internet : [accueil-usagers.idealconnaissances.com](http://accueil-usagers.idealconnaissances.com)

