



**RESEAU PROFESSIONNEL
DES RESPONSABLES DES SERVICES
ACCUEIL/RELATION A L'USAGER**

Journée du 10 Mars 2016 de 09h30 à 16h30

**Lieu de rencontre : Sciences Po
Domaine Universitaire - Salle Simone Veil
11 allée Ausone – 33600 PESSAC**

Inscription sous le code : RESCA-001

PROGRAMME

- 09h30 : Accueil des participants et présentation de la journée
Michèle CARO - Conseillère Formation au CNFPT
Sophie LE JUGE - Assistante de formation au CNFPT
Christine DYMALA – Formatrice / Coordinatrice
- 09h45 : Témoignages et échanges de Directeurs Généraux de villes Européennes :
- Allemagne : Monsieur Andreas UEHLER
DGA, Landratsamt (district) Emmendingen
Modernisation administrative en Allemagne
 - Espagne : Madame Mari Carmen GONZALEZ IS
Coordinatrice du service Informations et relations au public
 - Présentation du projet innovant de la Mairie d'Arcachon
Angélique ICHER – Directeur Général Adjoint des Services
Bruno DEGUINE – Responsable RH / hygiène, santé et sécurité / Formation professionnelle
- 12h15 à 13h45 : Buffet au Restaurant la Passerelle
Restaurant Universitaire N°2 Domaine Universitaire avenue Pey Berland 33600 PESSAC
- 14h : Les participants choisissent 2 ateliers d'une heure chacun parmi les ateliers suivants :
Ces ateliers seront un temps pour échanger, proposer, et recueillir des informations.
Merci de nous communiquer vos 2 choix avant le 29 Février 2016 à sophie.lejuge@cnfpt.fr
- 1) Labellisation des accueils et mobilisation des réseaux informatiques :
Fabien LATRY - Responsable Qualité et Système d'Information
Mairie de Saint-Paul-lès-Dax
 - 2) Positionnement du service accueil et du service communication :
Quels liens entre les métiers y compris à l'heure de la com' digitale et les services ?
Véronique Raen – Chef d'un Service dans la Direction « Accueils, modernisation et citoyenneté »
Agglomération de Pau
 - 3) Les limites du numérique dans la relation à l'utilisateur ou comment trouver le bon équilibre dans la relation à l'utilisateur entre le numérique et l'accueil physique des usagers
Quels en sont les enjeux ?
Pierre LORMEAU – Responsable du Service Accueil / Equipe Projet Relation Usager Bordeaux Métropole
Mairie de Pessac
 - 4) Comment passe-t-on de la notion d'accueil à la notion de "relation à l'utilisateur" ?
En lien avec la culture de la collectivité et les problématiques d'organisation
Jean-Pierre PARACHE - Directeur de la Direction des Relations avec le Public
Conseil Départemental de la Gironde
- 16h15 : Conclusion