

CHAMBÉRY

© Peignée-Verticale - Grand Chambéry Alpes Tourisme

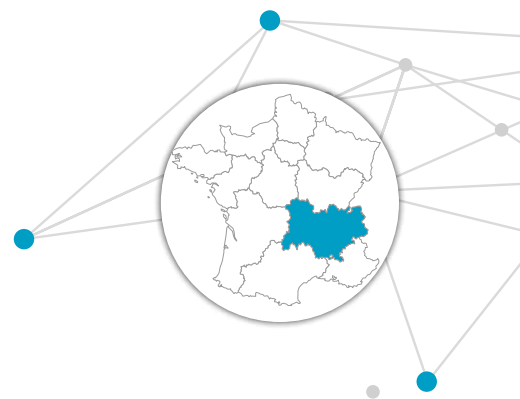
DANS LA PEAU DE L'USAGER

Mardi 30 janvier 2024 de 8h30 à 17h00

Centre de Congrès Le Manège
331 Rue de la République
73000 Chambéry



Les
interconnectés
RÉSEAU DES TERRITOIRES INNOVANTS



PROGRAMME DE VOTRE JOURNÉE

8h30 ▶ 9h00

ACCUEIL AUTOUR D'UN CAFÉ

9h00 ▶ 9h30

INTRODUCTION DE LA JOURNÉE

- **Martin Noblecourt**, 1er Adjoint délégué aux ressources humaines, finances et pilotage des politiques publiques, Ville de Chambéry
- **Céline Colucci**, Déléguée générale, Les Interconnectés

9h30 ▶ 10h30

CONFÉRENCE PLÉNIÈRE STRATÉGIQUE : LES ENJEUX DE LA RELATION AUX USAGERS POUR LES COLLECTIVITÉS EN 2024

Animatrice : **Céline Colucci**, Déléguée générale, Les Interconnectés

- **François Blouvac**, Responsable du pôle éducation, inclusion numérique et services au public, Banque des Territoires
- **Julie Borgeot**, Cheffe de projet et facilitatrice d'ateliers, Bureau des Possibles
- **Ludovic Coulombel**, Vice-président du Conseil départemental délégué à l'habitat et au numérique, Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine
- **Benjamin Louis**, Adjoint au Maire délégué au numérique et à l'innovation, Ville de Chambéry
- **Bertrand Maes**, Adjoint au Maire, administration générale, informatique et politique du numérique, relation avec les mairies d'arrondissement, Ville de Lyon

10h30 ▶ 11h00

KEYNOTE EXPERT

- **Jean-Michel Rosenal**, Manager territorial expert relation usager, Collectivité francilienne

LES ATELIERS PARTICIPATIFS - ÉTAT DES LIEUX ET ENJEUX (PRÉSENTIEL UNIQUEMENT)

11h15 ▶ 12h30

MIEUX ACCOMPAGNER LES PUBLICS : ENTRE PERSONNALISATION ET ADAPTATION
COMMENT ACCUEILLIR TOUS LES PUBLICS ?

Animatrice : **Elsa Baldan**, Consultante, Numibee

- **Lucie Oliveres**, Animatrice France Service - Savoie, Adret Asso
- **Elodie Roux**, Responsable service conseils et services aux Usagers, Ville de Chambéry

11h15 ▶ 12h30

GESTION DES DEMANDES ENTRANTES : LES DÉFIS DE LA GESTION DES DEMANDES
DES CITOYENS ET DES SERVICES DANS UN ENVIRONNEMENT MULTICANAL

Animatrice : **Céline Colucci**, Déléguée générale, Les Interconnectés

- **Jérémy Barbeau**, Responsable offres digitales et consultant relation usagers, Orange
- **Caroline Davy**, Directrice programme GRU, Région Bretagne
- **Jean-Michel Rosenal**, Manager territorial expert relation usager, Collectivité francilienne

12h30 ▶ 13h30



TEMPS DÉJEUNER / ÉCHANGES

13h30 ▶ 14h00

PRÉSENTATION D'INITIATIVES

- **Demo de la borne interactive : Venez découvrir Simpl'ici + à Chambéry** - Ville de Chambéry
- **Gestion du courrier : centraliser l'ensemble des demandes** - Synbird
- **Le chatbot, grâce à l'IA Gen, redevient le nouveau canal émergent** - Orange Business

14h00 ▶ 15h00

KEYNOTE GRANDS TÉMOINS

- **Antoine Louvet**, Chef de projet inclusion numérique, Métropole de Lyon
- **Pascale Sauvage**, Directrice Adjointe, ANTS

LES ATELIERS PARTICIPATIFS - MÉTHODES ET SOLUTIONS : LES BONNES PRATIQUES (PRÉSENTIEL UNIQUEMENT)

15h00 ▶ 16h30

MIEUX ACCOMPAGNER LES PUBLICS : COMBINER OUTILS ET APPROCHES DE DESIGN POUR CO-CONSTRUIRE DES SERVICES PLUS SIMPLES ET ACCESSIBLES

Animatrice : **Elsa Baldan**, Consultante, Numibee

- **Stéphanie Aymoz**, Responsable des moyens généraux, Grand Chambéry
- **Stéphanie Dagniau**, Responsable pôle usagers - direction de l'eau et de l'assainissement, Grand Chambéry
- **Cendrine Drillat**, Responsable relation administrative à l'utilisateur, direction de l'eau et de l'assainissement, Grand Chambéry
- **Sophie Lesur**, Responsable guichet unique, Ville de Pau
- **Bénédicte Viallet**, Cheffe de service relation usagers et communication, Grand Chambéry

15h00 ▶ 16h30

GESTION DES DEMANDES ENTRANTES : OPTIMISER LES USAGES NUMÉRIQUES POUR MOBILISER ET ARTICULER EFFICACEMENT LES DIFFÉRENTS CANAUX D'ACCUEIL

Animatrice : **Céline Colucci**, Déléguée générale, Les Interconnectés

- **Julien De Nomazy**, Co-fondateur et directeur associé, Synbird
- **Cédric Lambert**, Chef de projet «nouveaux usages et services numériques», Métropole de Lyon
- **Pascale Sauvage**, Directrice adjointe, ANTS

16h30 ▶ 17h00

CLÔTURE DE LA JOURNÉE

Restitution des travaux de la journée par les rapporteurs des ateliers.

- **Céline Colucci**, Déléguée générale, Les Interconnectés

À DÉCOUVRIR



UNE JOURNÉE POUR EXPLORER LA RELATION ENTRE USAGERS ET COLLECTIVITÉS

Pour développer un service public innovant répondant aux attentes des usagers, les collectivités font face à de nombreux défis et questions : La numérisation croissante des services publics est-elle choisie ou bien subie ? Quel rôle est donné à l'utilisateur dans la conduite des projets ? Comment canaliser des besoins et usages de plus en plus hétérogènes ?

Cette journée est donc construite pour vous aider à avancer concrètement à l'appui d'expertises et de retours d'expérience.

Elle s'organise en plusieurs temps et avec 3 objectifs :

- Dresser les enjeux stratégiques et l'approche politique des acteurs publics ;
- Echanger sur des cas d'usages pour partager et co-construire des solutions afin de mieux accompagner les publics et satisfaire leurs demandes dans un environnement multicanal ;
- S'inspirer ou acquérir des méthodes entre pairs en combinant le partage de pratiques et des approches de design de services.

LES ORGANISATEURS



L'agglomération de Grand Chambéry est composée de 38 communes et compte près de 139 000 habitants. Avec Chambéry, sa ville préfecture, ses 57% de forêts, son traditionnel terroir et ses stations de ski, Grand Chambéry trouve son équilibre entre ville, montagnes, culture et patrimoine. 7ème agglomération de la région Auvergne-Rhône-Alpes, Grand Chambéry l'agglomération est située à 3h de TGV de Paris et en TER, à 1h30 de Lyon et 45 minutes de Grenoble.

Créée en 2009, les Interconnectés est la première association nationale d'élus dédiée aux usages et innovations numériques au service des territoires. Interlocuteur de référence de l'État, l'association porte la voix des territoires avec ses fondateurs Intercommunalités de France et France urbaine et anime la Commission numérique des élus. Toute l'année, l'association accompagne les collectivités au travers de 8 rendez-vous nationaux et régionaux, le programme de formation Territoir'Prod et les Labels « Territoire innovant » et « start-up interconnectée ».

LES PARTENAIRES DE L'INTERCOTOUR



ZOOM SUR L'INTERCOTOUR



Lancé en 2015 par le réseau des Interconnectés, l'IntercoTOUR est un événement national itinérant qui propose une rencontre thématique mensuelle. Chaque journée réunit expertise et bonnes pratiques sur les thèmes clés du numérique et met en valeur la richesse des initiatives des collectivités françaises.

L'INTERCOTOUR 7 ÉTAPES / AN

L'intercoTOUR propose une journée expert par mois en région entre juin 2023 et février 2024. Le format renouvelé cette année, renforce également les temps d'interaction et de travail collectif.

L'ensemble de ces travaux contribue à mettre en action les principes et axes stratégiques affirmés dans le "Manifeste pour des territoires numériques responsables" adopté par les élus de la commission numérique en 2021.



L'INTERCOTOUR

- 1 **Grand Est - Strasbourg** - 14 juin 2023
Numérique responsable
- 2 **Île-de-France - Paris** - 6 juillet 2023
Data
- 3 **Nouvelle Aquitaine - Pau** - 5 octobre 2023
Cybersécurité
- 4 **Pays de la Loire - Le Mans** - 9 novembre 2023
Inclusion numérique
- 5 **Occitanie - Montpellier** - 7 décembre 2023
Transformation des métiers et IA générative
- 6 **Auvergne-Rhône-Alpes - Chambéry**
30 janvier 2024 - Relation aux usagers

PROCHAINE ET DERNIÈRE ÉTAPE

- 7 **Île-de-France - Paris** - 8 février 2024
Intelligence artificielle et territoires

Votre contact

Céline Colucci,
ccolucci@interconnectes.com
0610862387



SUIVEZ NOTRE ACTUALITÉ

CHAMBÉRY

VOS CONTACTS

Céline Colucci

Déléguée générale, Relation aux élus, Presse, Programme de la journée
ccolucci@interconnectes.com - 06 10 86 23 87

Noémie Menzer

Assistante événementiel, Logistique et Accueil
nmenzer@interconnectes.com

Antonin Dumont

Communication et Réseaux sociaux et Accueil
adumont@interconnectes.com - 07 68 73 11 59

Fanélie Sanjuan

Responsable Territoir'Prod, Suivi de l'événement en ligne
fsanjuan@interconnectes.com - 06 12 67 90 99

Suivez les journées experts en direct sur X (Twitter) : @interconnectes #intercoTour

Plus d'infos sur : <https://www.evenements.interconnectes.com/parcoursusagers-chambery-30012024>

ACCÈS

Centre de Congrès Le Manège

331 Rue de la République
73000 Chambéry

COMMENT SE RENDRE À L'ÉVÉNEMENT ?

Depuis la gare :

- À pieds (14 min)

En voiture :

- Parking Q-Park (3 min à pieds)

- Parking Curial Q-Park (6 min à pieds)