



## INFO PRESSE

---

**Date :** 26/11/2019

**De la part de** service communication  
04 79 96 87 35 - communication@grandchambery.fr

### **Moderniser l'action et les services publics Rencontres entre services et usagers dans le cadre de la semaine de l'innovation publique 2019**

Mercredi 27 novembre à la Dynamo  
De 9h à 18h

Dans le cadre de la semaine de l'innovation publique, l'agglomération Grand Chambéry et la ville de Chambéry consacrent une journée aux actions portées par les deux collectivités pour moderniser l'action et les services publics sur le territoire.

Le programme de la relation usagers consiste ainsi à adapter ou imaginer des services en phase avec les nouveaux usages liés à la digitalisation pour apporter une réponse aux attentes des usagers. Il s'articule autour de 2 orientations :

- Développer des services publics numériques
- Accompagner l'ensemble des usagers dans ce nouveau contexte pour rendre à accessible le numérique et lutter contre la fracture du numérique.

#### Déroulé de la journée

- 8h30 : accueil café
- De 9h à 12h : rencontres et échanges entre le réseau des médiateurs numériques du territoire et les groupes de la Gestion de la relation Usager de la Ville et de l'Agglomération avec pour sujets :
  - Présentation de la démarche « facile à lire et comprendre »
  - Littératie de la santé
  - Partage des outils de diagnostic du territoire
  - Présentation de Simpl'ici, la démarche d'amélioration de de la Relation à l'Usager du territoire (ville et agglomération)

## **De 14 h à 17h30 : Ateliers avec des usagers de la ville et de l'agglomération**

Cet événement s'inscrit dans la continuité des ateliers usagers organisés par la Ville et l'agglomération. Ils ont pour objet d'obtenir un retour d'expériences des utilisateurs ciblés via des ateliers et des mises en situation réelles de démarches à effectuer.

Avec la participation d'usagers, des conseillères à l'usager de la ville de Chambéry, des groupes de la Gestion de la relation Usagers de la Ville et de l'agglomération et des médiateurs.

- De 14h à 14h30 : retour sur l'atelier usager précédent (19 juin 2019)
- De 14h30 à 14h45 : Temps d'échanges sur le plan des usages numériques de l'agglomération vis-à-vis de la dématérialisation des services, avec une présentation des actions menées dans les quartiers en politique de la ville.
- De 14h45 à 15h : présentation du futur portail de démarches en ligne « Simpl'ici » de la ville et l'agglomération
- De 15h à 15h30 : visite de la Dynamo
- De 15h30 à 17h30 : ateliers avec les usagers sur les démarches en ligne proposées dans le futur portail Simpl'ici de la Ville et de l'agglomération

### **Contacts**

-Stéphanie Dagniau – Ville de Chambéry - Directrice de la Relation à l'Usager  
-Sandrine Jolly, agglomération de Grand Chambéry – Responsable de la Relation Usagers



**En savoir plus sur la semaine de l'innovation publique 2019**

[Voir le site](#)