



IRA de Metz



A l'occasion de son 40ème anniversaire,
l'Institut régional d'administration de Metz
organise le 18 octobre 2013 un colloque sur le thème :
« **L'utilisateur au cœur de la modernisation de l'action publique** »

**Les relations entre l'administration et les usagers évoluent sans cesse,
elles ont beaucoup changé ces dernières années.**

Guichets uniques, e-administration, dématérialisation...

Quelles sont les attentes des usagers ? Quelles sont les réponses des administrations ?

**De nombreux intervenants répondront à ces questions,
témoigneront et contribueront à l'émergence de pratiques innovantes et exemplaires.**

Programme du colloque

Travaux animés
par Gilles Barouch,
consultant



9h30	accueil des participants
10h00	ouverture institutionnelle
	Introduction – cadrage du sujet : l'administration et ses usagers <i>Intervenant(s) :</i> SGMAP
11h30	Table ronde : la stratégie de modernisation de l'action publique <i>Intervenant(s) :</i> <ul style="list-style-type: none">• SGMAP• Marie Tribout, directrice de la communication Alsace-Lorraine, groupe La Poste,• Caroline Treins, directrice des affaires générales, juridiques et de la qualité, CHR Metz-Thionville
12h30	déjeuner-buffet

... Suite du programme

14h30
-
15h45

4 tables rondes simultanées, participation au choix selon l'intérêt de chacun (sur préinscription)

A - Numérique et modernisation

Intervenants :

- *Jean-Marc Sire, chargé de mission audit, Direction régionale des finances publiques de Lorraine et du département de la Moselle*
- *Mathieu Jeandron, chef du service stratégie et urbanisation, direction interministérielle des systèmes d'information et de communication (SGMAP)*
- *Philippe Hénaux, chef de projet développement du numérique, ville de Metz*

B - Modernisation et qualité de service

Intervenants :

- *Halimah Pujol, responsable développement secteur public, groupe AFNOR*
- *Lydie Leoni, chef du service de l'immigration et de l'intégration, préfecture de la Moselle*

C - Innovation et simplification au service du monde de l'entreprise

Intervenants :

- *Dominique Milliez, chef du bureau des partenariats et réseaux sociaux, service de la communication des ministères économiques et financiers*
- *Patrice Pierre, directeur adjoint au pôle fiscal, Direction régionale des finances publiques de Lorraine et du département de la Moselle*
- *Chambre de commerce et d'industrie de la Moselle (sous réserve)*

D - Les collectivités territoriales au service de l'utilisateur et usagers de l'administration

Intervenants

- *Christophe Lafoux, directeur général des services, ville de Metz*
- *Marc Houver, directeur général des services, Conseil général de la Moselle*

15h45

Pause

16h15

**Retour en plénière
Restitution synthétique des tables rondes et conclusion**

17h00

Cocktail de clôture

