

Secteur public sur Internet

Collectivités locales, administrations, entreprises publiques :
les leviers de l'efficacité



4 formations associées

Benchmark Group, Boulogne-Billancourt

le 25 novembre 2009

**Bien travailler avec les prestataires
et agences Internet**

le 3 décembre 2009

**Campagne de communication
online**

le 15 - 16 décembre 2009

Optimiser l'ergonomie de son site

le 17 décembre 2009

Réussir la refonte d'un site Internet

Avec le concours de :



Programme du Forum

8 h 30 Accueil / Café

9 h 00 **E-administration : les attentes des usagers**

Par Grégory Paget, **Benchmark Group**

9 h 15 **Améliorer le dialogue avec les usagers, les administrés**

Plates-formes participatives, réseaux sociaux, blogs, micro blogging, chats... Comment ces différents supports permettent-ils d'améliorer la relation avec l'utilisateur ? Dans quel cadre est-il pertinent de les utiliser ? Quels moyens, financiers et humains cela suppose ? Avec Anne Briolais (**Mairie de Bordeaux**), Xavier Morel (**RATP**), Armelle Lena (**Conseil Régional de Bretagne**) et Patrick Vignal (**Mairie de Montpellier**), Table ronde animée par Stéphane Loire, **Benchmark Group**

10 h 15 Pause / Café

10 h 45 **Le cas ensemble-simplifions.fr**

Comment mettre l'Internet participatif au service de l'amélioration de la relation usager/administration ? Par Nicolas Conso (**DGME**)

11 h 15 **Ecouter et décrypter la prise de parole sur Internet**

Quels sont les apports des techniques de veille d'opinion sur Internet pour les administrations, les services publics ? Comment mesurer l'ampleur et la portée des signaux émis par les usagers, les citoyens sur Internet ? Par Anthony Hamelle et Clémence Lerondeau, **Linkfluence**

11 h 45 **Intégrer le Web à sa stratégie de communication**

Comment mieux promouvoir ses actions, ses services, ses atouts grâce au Web ? Quelles sont les opportunités des techniques du buzz et du marketing viral dans le secteur public ? Comment bien mettre en résonance les actions on et offline pour améliorer l'efficacité de ses campagnes ? Décryptage de plusieurs plates-formes de communication online et campagnes web récentes dans le secteur public.

Avec Camille Lenoble (**Only Lyon**), Catherine Marck (**CNAMTS - Programme Téléservices**), Philippe Wimart-Rousseau (**Conseil Régional de l'Auvergne**) et Franck Cofino (**Adverbia**). Table ronde animée par Gilles Blanc, **Benchmark Group**

12 h 30 **Les campagnes électorales sur le Web**

De la présidentielle de 2007 aux élections européennes de 2009, quels sont les enseignements majeurs des premières e-campagnes électorales d'envergure ? Comment le Web transforme-t-il la relation entre un candidat et les électeurs ? Avec Thierry Solère, Maire Adjoint de **Boulogne-Billancourt**, responsable Internet de l'UMP pendant la campagne de Nicolas Sarkozy et Benoit Thieulin, fondateur de l'agence **La Netscouade** qui a développé la plate forme web d'Europe Ecologie après avoir dirigé la campagne Internet de Ségolène Royal.

Table ronde animée par Alain Steinmann, **Le Journal du Net**

24 novembre 2009

Méridien Montparnasse - Paris 14^{ème}

13 h 00 Déjeuner

14 h 30 **Les innovations web au service de la relation usager/ administration**

Comment faciliter la relation entre l'administration et les citoyens, les entreprises et les collectivités ? Comment simplifier et dématérialiser les procédures administratives ? Comment proposer de nouveaux usages et de nouveaux services simples et accessibles par tous ? Comment développer une relation personnalisée avec les usagers ? Les enjeux et les initiatives innovantes pour le développement de l'administration numérique.

Par Cyril Reinhard (Adobe)

15 h 00 **La Web TV de la région Rhône Alpes**

Dans quelle mesure une Web TV est un outil performant pour allier information de proximité et attractivité du territoire ? Production de flux vidéos, animations, promotion... Comment gère-t-on au quotidien une Web TV ? Quels sont les projets en cours pour enrichir la relation avec les citoyens ?

Présentation par Aurélie Devif, **Comité Régional du Tourisme Rhône Alpes**

15 h 30 **E-services, les dernières avancées**

Comment se sont enrichis les portails de services ? Quelles sont les innovations qui ont permis leur développement ? Comment se sont déroulés les derniers projets e-services ? Comment s'intègrent-ils dans une logique multicanal ?

Quels sont les chantiers prioritaires pour les prochains mois ?

Avec Arnaud Lacaze (DGME), Xavier Patier (Journal Officiel) et Catherine Marck (CNAMTS - Programme Téléservices)

Table ronde animée par Fabrice Deblock, **Le Journal du Net**

16 h 15 **Les bornes de services en visioconférence : le retour d'expérience de l'Auvergne**

Comment entrer en contact avec le Pôle emploi, la CAF, l'URSSAF ou d'autres services publics sans trajets inutiles quand on habite loin d'une grande ville ? L'Auvergne fournit une réponse originale avec les Points visio-public®. Le détail du projet et le bilan après 4 ans d'existence. Par Marlène Lesteven, **Conseil Régional d'Auvergne**

16 h 30 Pause / Café

17 h 00 **L'administration en réseau : favoriser les échanges, améliorer l'efficacité**

Intranet, extranet... Comment améliorer la circulation de l'information pour ses collaborateurs distants, ses partenaires ? Comment favoriser les collaborations au sein des communautés métiers ? Avec Véronique Barré, (Conseil Général de l'Oise - Portail Educatif), Jean-Pierre Desbenoit (DGAC), Louis-François Fléri (GIP e-bourgogne) et Cécile Moulais (Académie de Paris).

Table ronde animée par Thierry Hamelin, **Benchmark Group**



Séminaires

9h00-17h30 à Boulogne-Billancourt (92)

Le 25 novembre 2009

Travailler avec les prestataires et agences Internet



Cette formation est animée par **Jean-Marc Buret**, fondateur de Xeres, société de conseil en marketing interactif.

1. Le marché des agences et prestataires
2. L'organisation côté client
 - Comment positionner Internet
 - Les différentes approches dans la gestion des agences
3. L'appel d'offres
 - Sélection des agences, cahier des charges
 - La grille d'évaluation
4. Budget et rémunération
 - Transparence des budgets, sous-traitance, loi Sapin
5. Le pilotage de la relation
 - Gérer le turnover, le pilotage opérationnel
 - La grille d'évaluation

Les 15 et 16 décembre 2009

Optimiser l'ergonomie de son site



Cette formation est animée par **Laure Sauvage**. Elle dirige le pôle conseil audit de sites web de Benchmark Group.

Premier jour : Les fondamentaux de l'ergonomie

1. Introduction : Les facteurs de succès d'un site web
2. Réussir sa page d'accueil
3. Faciliter l'immersion dans son site
 - Qu'est-ce qu'une navigation fluide ?
 - Comment simplifier l'accès aux contenus ?
4. Réaliser des pages attractives
5. Optimiser les espaces fonctionnels de son site

Deuxième jour : exercices pratiques

- Etude de la performance de la page d'accueil
- Analyse de l'ergonomie et de l'aisance de la navigation
- Performance de l'interactivité

Le 3 décembre 2009

Campagne de communication online



Cette formation est animée par **Christophe Dané**, Directeur associé d'Havas Média.

1. Le rôle d'Internet dans la stratégie des moyens
2. Elaborer un dispositif de communication
 - La tactique, le choix des supports, les étapes du médiaplanning
3. Création publicitaire
 - Les formats
 - L'innovation marketing
4. Le pilotage d'une campagne
 - Les outils de suivi et de tracking
 - Les atouts et les limites du système : les pièges à éviter
5. La mesure d'efficacité d'une campagne
6. Les 10 règles d'or
 - Les atouts et les limites du système : les pièges à éviter

Le 17 décembre 2009

Réussir la refonte d'un site Internet



Cette formation est animée par **Pierre Guimard**, associé chez Keley Consulting, société de conseil en management et organisation.

1. Définir les enjeux du projet de refonte
 - Identifier les points forts et les points faibles du site actuel
2. Définir la stratégie du projet de refonte
 - Les différents types de refonte : avantages, inconvénients
 - Les choix technologiques
 - Le business plan du projet de refonte
3. Développer le nouveau site
 - L'organisation du projet, les impacts internes, la conduite du changement
4. Réussir l'étape critique du lancement et organiser l'après
 - Communiquer efficacement auprès des internautes
 - Réussir le jour J

Tarif administrations et associations

- Forum Secteur public sur Internet**
490 euros HT (586,04 euros TTC)
- Formation Prestaires Internet**
690 euros HT (825,24 euros TTC)
- Formation Communication online**
690 euros HT (825,24 euros TTC)
- Formation Ergonomie de sites web**
1 090 euros HT (1 303,64 euros TTC)
- Formation Refonte de site**
690 euros HT (825,24 euros TTC)

Tarif autres secteurs

- Forum Secteur public sur Internet**
890 euros HT (1 064,44 euros TTC)
- Formation Prestaires Internet**
890 euros HT (1 064,44 euros TTC)
- Formation Communication online**
890 euros HT (1 064,44 euros TTC)
- Formation Ergonomie de sites web**
1 390 euros HT (1 662,44 euros TTC)
- Formation Refonte de site**
890 euros HT (1 064,44 euros TTC)

Le nombre de places étant limité, nous vous conseillons de vous inscrire le plus tôt possible. Toutes nos formations sont éligibles au titre du DIF (Droit Individuel à la Formation). Réduction de 15% pour toute personne supplémentaire de la même société. Si vous souhaitez vous inscrire à plusieurs sessions, contactez notre service commercial par téléphone au 01 47 79 50 38.

Nom / Prénom

Fonction

Société

Adresse

Code Postal

Ville

Pays

Secteur d'activité

Téléphone

Fax

E-mail

N° de TVA intracommunautaire

Mode de règlement

- Je souhaite recevoir une facture
- Chèque à l'ordre de **Benchmark Group**

Carte Bancaire : paiement sécurisé sur www.benchmark.fr

Organisme agréé au titre de la formation professionnelle - Numéro d'agrément : 11920933692. Les prix indiqués par participant comprennent la formation, les pauses-café, les déjeuners et les documents pédagogiques. Dès réception de votre inscription, une facture tenant lieu de convention de formation simplifiée vous sera adressée. Une annulation intervenant plus de deux semaines avant le début de la formation ne donne lieu à aucune facturation. Une annulation intervenant entre une et deux semaines avant le début de la formation donne lieu à une facturation égale à 50 % du montant global. Une annulation intervenant moins d'une semaine avant le début de la formation donne lieu à une facturation du montant intégral. Dans ce cas, le participant peut se faire remplacer par une personne appartenant à la même entreprise. Conformément à l'article 27 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, vous avez un droit d'accès aux données vous concernant. Sauf opposition de votre part, vos coordonnées pourront être cédées à des sociétés extérieures.

Coupon à retourner accompagné de votre règlement à : Benchmark Group
Service Evénements, 69-71 avenue Pierre Grenier - 92517 Boulogne-Billancourt Cedex
Fax : 01 47 79 50 01 / Tél. : 01 47 79 50 38 / e-mail : evenements@benchmark.fr

Inscription en ligne : www.benchmark.fr/forum/secteurpublic2009/

Enrichir sa communication, améliorer ses services



Par Stéphane Loire
Benchmark Group

Un Français sur deux se déclare utilisateur de services d'e-administration. Et plus de 15 millions se rendent chaque mois sur un site Internet d'une administration ou d'une collectivité locale pour s'informer ou établir le contact avec un agent. Le Web se place donc désormais au coeur de la gestion de la relation

usager/administration, des démarches de simplification administratives et des dispositifs de communication du secteur public. Mais Internet a beaucoup évolué ces dernières années avec l'essor des services participatifs, les progrès en matière de débit ou d'interfaces. Et la plus grande maturité des internautes va de pair avec l'élévation de leurs exigences. Pour les décideurs, politiques ou administratifs, c'est un impératif de qualité et d'efficacité. Cela suppose aussi de leur part une vigilance accrue tant la maîtrise de sa communication devient complexe.

Quelles sont les dernières avancées et les chantiers prioritaires en matière d'e-administration ? Quelles sont les innovations web qui vont permettre d'aller plus loin dans la dématérialisation des services, favoriser une relation personnalisée avec l'utilisateur ? Comment bien intégrer le Web dans sa stratégie de communication ? Plates-formes participatives, réseaux sociaux, blogs, chats... Dans quel cadre et pour quels objectifs est-il pertinent de les utiliser ? Plate-forme d'écoute et de dialogue, cyber-militantisme... Comment devrait évoluer la communication politique sur Internet ? Comment mesurer l'ampleur et la portée des signaux émis sur Internet par les citoyens, les utilisateurs ?

Benchmark Group réunit au cours de ce forum d'une journée de grands acteurs des services publics dont les retours d'expérience et les conseils vous apporteront une aide précieuse dans vos projets.

Les intervenants du Forum Benchmark

Cécile Coulais, **Académie de Paris**
Cyril Reinhard, **Adobe**
Franck Cofino, **Adverbia**
Catherine Marck, **CNAMTS**
Véronique Barré, **Conseil Général de l'Oise**
Philippe Wimart-Rousseau, **Conseil Régional d'Auvergne**
Marlène Lesteven, **Conseil Régional d'Auvergne**
Armelle Lena, **Conseil Régional de Bretagne**
Aurélie Devif, **CRT Rhône-Alpes**
Nicolas Conso, **DGME**
Arnaud Lacaze, **DGME**
Jean-Pierre Desbenoit, **DGAC**
Louis-François Fléri, **GIP e-bourgogne**
Xavier Patier, **Journal Officiel**
Benoît Thieulin, **La Netscouade**
Anthony Hamelle, **Linkfluence**
Clémence Lerondeau, **Linkfluence**
Anne Briolais, **Mairie de Bordeaux**
Thierry Solère **Mairie de Boulogne-Billancourt**
Patrick Vignal, **Mairie de Montpellier**
Camille Lenoble, **Only Lyon**
Xavier Morel, **RATP**