

Réinventer la relation à l'utilisateur

Dans le contexte de transformation numérique de notre société, les collectivités placent les usagers au centre de leurs préoccupations. Apporter de nouveaux services numériques, ne doit jamais se faire au détriment de la proximité sociale et humaine et c'est le défi que relève le Département de la Dordogne. L'objectif est d'apporter satisfaction au citoyen usager, et ce, quelle que soit sa demande ou sa recherche.

Pour atteindre cet objectif, le service public doit adopter de nouveaux modes de fonctionnement. Le Département de la Dordogne est engagé pleinement dans ce mouvement de transformation de l'action publique avec en toile de fond, la révolution numérique au profit de l'utilisateur.

Simplifier l'accès aux démarches

Le Département de la Dordogne souhaite accroître ses capacités à pouvoir délivrer des services publics de qualité, fiables, et dans des délais optimisés. Développer les services en ligne, proposer des guichets d'accueils polyvalents, offrir des services innovants s'adaptant aux rythmes de vie des usagers, transmettre l'information de manière efficiente, établir et entretenir le contact avec les différents publics... sont autant d'évolutions qui répondent aux attentes de simplification administrative des citoyens.

Rapprocher collectivités et usagers constitue donc le moyen pertinent de répondre aux exigences accrues en termes de simplicité, rapidité, efficacité et personnalisation des échanges. Il s'agit de développer la proactivité, de personnaliser la relation, de simplifier le langage administratif pour le rendre compréhensible par tous et permettre à chacun d'utiliser dans les meilleures conditions l'ensemble des services offerts.

Octroyer ces nouvelles marges de manœuvre à l'utilisateur (qu'il s'agisse d'un individu ou d'un foyer, d'une association ou d'une entreprise), c'est lui donner la possibilité de traiter plus facilement ses démarches administratives à n'importe quel moment et à distance, depuis son domicile ou en déplacement.

Un pari gagnant gagnant ou un bénéfice partagé

D'un point de vue interne, simplifier la vie des citoyens et usagers, en facilitant toutes leurs démarches et le partage d'informations entre les professionnels est aussi un atout non négligeable pour les agents publics. En effet, la transmission instantanée de l'information entre les différents services, la fluidité des échanges et la transparence contribueront sans nul doute à plus de sérénité et à repositionner l'humain sur les enjeux de proximité et d'accompagnement.

Ces nouveaux usages s'inscrivent également dans une logique responsable et durable en cohérence avec la stratégie départementale d'inclusion numérique.

Innover dans la relation citoyenne avec la complémentarité entre les outils numériques et la <https://www.dordogne.fr/relever-les-defis-du-21e-siecle/developpement-et-attractivite-des-territoires/numerique-et-open-data/reinventer-la-relation-a-lusager?>

proximité humaine et sociale est l'enjeu majeur des prochaines années pour un service public enrichi, simplifié, efficace et pérenne.

Cette dynamique est incarnée par la mise en œuvre du portail demarches.dordogne.fr (<https://demarches.dordogne.fr/>) fédérant l'information sur les services portés par l'ensemble des collectivités (communes, communautés de communes et département) pour ses usagers.

ACTUALITÉS



NUMÉRIQUE

Le chantier du déploiement de la fibre achevé dans quelques mois



NUMÉRIQUE

La dernière prise du sud-est de la Dordogne raccordée à la fibre



NUMÉRIQUE

Le déploiement de la fibre en Dordogne entre dans sa dernière ligne droite

