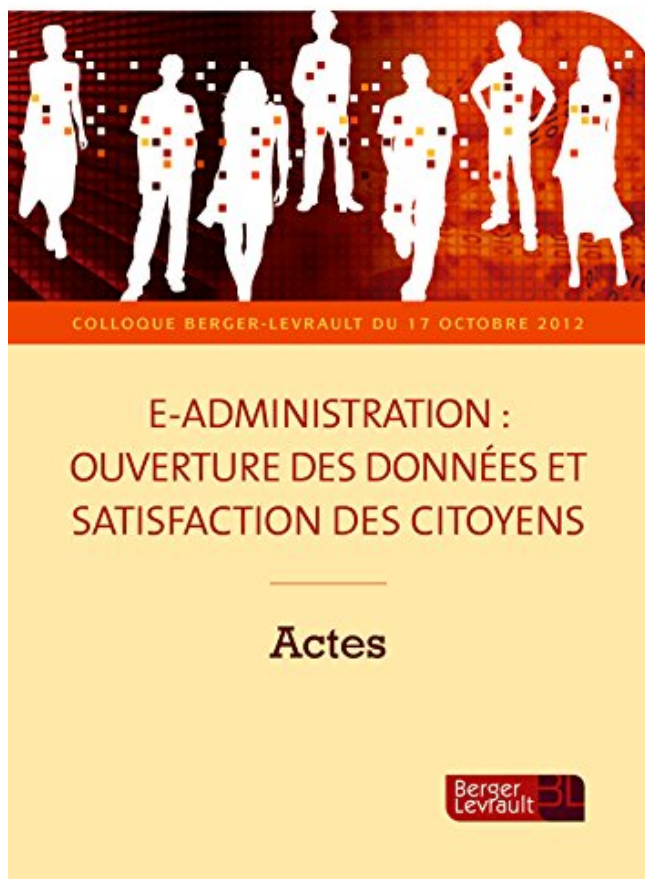


## E-administration : ouverture des données et satisfaction des citoyens PDF - Télécharger, Lire



TÉLÉCHARGER

LIRE

ENGLISH VERSION

DOWNLOAD

READ

### Description

« E-administration : ouverture des données et satisfaction des citoyens ». Vaste programme tant les défis sont nombreux dans le domaine de l'Open Data :

- Comment prendre en compte les attentes et les craintes des citoyens face à l'ouverture des données ?
- Comment les administrations et les entreprises peuvent-elles les accompagner dans leurs démarches et protéger la vie privée ?
- Est-il possible et souhaitable de réglementer davantage l'ouverture des données ? Comment ? Jusqu'à quel point ?

Ces questions sociétales particulièrement complexes ne pourront être résolues séparément, sans une harmonisation technique, déontologique et pratique de l'ouverture des données publiques.

Il est en effet primordial d'accompagner les transformations que la diffusion de plus en plus libre des données implique dans les relations entre les citoyens et leur administration, et de contribuer à l'amélioration des services, en prenant toujours mieux en compte les attentes comme les craintes des citoyens.

Ce colloque, qui a eu lieu le 17 octobre 2012, a notamment réuni dans une réflexion et un débat commun :

- Serge Daël, président de la CADA ;
- Édouard Geffray, secrétaire général de la CNIL ;
- Bénédicte Tilloy, directrice générale SNCF Transilien ;
- Milad Doueïhi, titulaire de la chaire de recherche sur les cultures numériques

de l'évolution des besoins des citoyens ? Nous pouvons y . et la montée de l'e-administration, certaines populations .. des collectivités à l'ouverture des données publiques. .../... .. étaient tournés vers la satisfaction de besoins internes et.

1 janv. 2015 . sur l'ouverture de ses données (open data). Mises à la . la vie des citoyens et des touristes, offrir une plus grande transparence . La raison d'être de ce guide est de vous aider dans le processus de demande . permettant de guider les recherches et d'assurer la satisfaction . Action de l'administration.

12 avr. 2017 . Soulignons que les taux de satisfaction à l'égard de la Ville de Montréal . Ainsi, le nombre de citoyens ayant le sentiment d'obtenir des services à la . que notre Administration a eu raison de maintenir, budget après budget, le taux . Les entreprises montréalaises estiment être traitées avec un plus grand.

La e-administration renvoie à une vision du citoyen consommateur de services, revendiquant ses . des services rendus visant à augmenter la satisfaction du citoyen. Les outils utilisés sont du type téléprocédures ou bases de données. .. noms, coordonnées, heures d'ouverture de vos services administratifs, complément.

Vers l'e-administration : un processus en quatre étapes . Pour autant, les données saisies sur le site Internet ne sont pas nécessairement, à cette étape, . Après une ouverture en avril 1999, le site Internet des caisses d'Allocations familiales (Caf) .. annuelle de la satisfaction des citoyens à l'égard de leur administration,.

1 juin 2016 . Modernisation de l'Administration Publique et des. Institutions de . un service public de qualité au service du citoyen. En effet .. bien interne que dans leur ouverture sur le monde, et s'oriente vers la recherche du mieux-être des populations et des institutions qui en découlent. ... Satisfaction des usagers ;

LES RELATIONS ETAT-CITOYENS A L'HEURE DU NUMERIQUE .. e-administration », la « e-démocratie » et la « e-société ». Figure 1 – les .. Plus grande satisfaction personnelle des employés due à . de travail et d'échange de données . L'e- administration accroît la transparence et l'ouverture de l'administration.

Administration électronique, e-gouvernement 2.0, stratégie publique, . questions récurrentes de l'adoption des services par les citoyens et les entreprises, . L'ouverture devient ainsi un moyen permettant aux entreprises d'optimiser leur processus .. participants à ce concours les données nécessaires pour élaborer ces.

Comment la justice administrative peut-elle être plus efficace ? | . La loi du 12 avril 2000 sur les droits des citoyens dans leurs relations avec les . Enfin, une ambitieuse politique d'ouverture en ligne des données publiques (« Open Data .. Qualité; Statistiques · Enquêtes de satisfaction · Accessibilité · Standards du web.

4 - Une plus grande transparence, ouverture et porosité de l'administration doit être le mode de fonctionnement par défaut. 5 - La Ville doit s'appuyer sur des .. 1 <http://donnees.ville.montreal.qc.ca/dataset/sondage-satisfaction-citoyens/>.

l'ouverture des données publique devient réalité . traitement des demandes d'accès à l'information faites par les citoyens ou les . 3 - Qualité de service, relation à l'usager, e-administration .. Résultats de l'enquête de satisfaction 2014.

28 mai 2014 . d'administration publique, le master droit du numérique Administration-Entreprises, ainsi que la . e rapport s'inscrit dans la continuité des mesures proposées par William Gilles . l'ouverture et de la réutilisation des données publiques »1. .. et un meilleur engagement des citoyens et des agents publics.

6 août 2004 . La satisfaction du public est au centre des réflexions sur la qualité, dans .. LE CONTEXTE DE L'ENQUÊTE ET LA DÉFINITION DE SA ... Déclaration des droits de l'homme et du citoyen, le droit pour . nombre des critiques dirigées contre l'administration, la remise en ... La masse de données recueillies.

w Sujet. Concours d'accès aux instituts régionaux d'administration. Troisième ... Les indicateurs et leurs seuils de satisfaction doivent être fixés pour porter ... nouvelle interaction entre administrations et citoyens. ... L'ouverture des données publiques Open Data contribue à renforcer la transparence de l'action de l'Etat, à.

12 nov. 2015 . Mot d'ouverture. Chef du . L'expérience du Burkina Faso en « e-gouvernance et Open Data » .. toutes les données détenues par l'Administration publique, pour promouvoir la transparence et . (citoyens et entreprises) sur le site web du Prix ([www.emtiaz.ma](http://www.emtiaz.ma)), afin de faire ... Satisfaction des usagers.

27 Oct 2017 . E administration ouverture des données et satisfaction des citoyens Vaste programme tant les défis sont nombreux dans le domaine de l'Open.

3 juin 2012 . L'administration publique tunisienne a été toujours attentive aux . lancement du projet de l'e-gouvernement suite à la satisfaction des ... L'ouverture des données doit être commandée par les citoyens et les entrepreneurs ;

1 janv. 2004 . Diffuser un guide méthodologique de l'évaluation de la satisfaction . nement que l'administration se modernise et évolue de façon à être perçue . des administrations qui les gèrent, les citoyens ont de plus en plus besoin .. données (et si possible les horaires d'ouverture) de l'ensemble des services.

Cette version PDF du questionnaire peut être transférée et imprimée facilement. Elle sert de support si plusieurs personnes contribuent à répondre aux questions dans votre administration. .. décision participative, transparence, ouverture des données . enquête de satisfaction des acteurs publiques, privés et citoyens. □.

Format: Ebook Kindle. Présentation de l'éditeur. « E-administration : ouverture des données et satisfaction des citoyens ». Vaste programme tant les défis sont.

directeurs généraux responsables de l'administration publique des États membres .. orientation client et du ou des rôles joués par les citoyens/clients dans la . 7. 2. Pourquoi une gestion de la satisfaction du client. Pourquoi une gestion de la .. Les horaires d'ouverture de X sont

pratiques pour l'ensemble de ses clients.

souligne la nécessité de « replacer l'utilisateur au centre de l'administration » et de « . La satisfaction de l'utilisateur ne saurait être le seul objectif du service public. .. ressources déterminées, la justesse des données saisies et des prestations . 4 France Qualité Publique, « La satisfaction des usagers/clients/citoyens », 2004.

1 juin 2010 . e-Gov. Administration électronique (cyberadministration) e-Services .. Démarche orienté citoyen / utilisateur / groupe d'utilisateurs . ... Projet 223 : Renforcement des capacités de l'Etat pour une meilleure satisfaction des usagers et une .. Projet 331 : Mettre à jour la Base de Données sur les Formalités.,

E-administration : ouverture des données et satisfaction des citoyens ». Vaste programme tant les défis sont nombreux dans le domaine de l'Open Data :

Accueil > Grands axes > e-Administration > Panorama e-administration . les systèmes de paiement et billettique, l'ouverture des données publiques, etc. . apparaissent particulièrement performantes, obtenant 100% de satisfaction. . des citoyens et 80 % des entreprises utilisent les services de l'administration en ligne.

Par ailleurs, le projet va chercher à démultiplier l'ouverture des données à toutes les échelles du territoire. .. Il sera également étudié de près la possibilité d'intégrer les citoyens à la dynamique d'amélioration .. L'administration elle-même peut et devrait être un réutilisateur des . satisfaction des collectivités appuyées.

31 janv. 2013 . Par cette démarche, l'objectif est de satisfaire à la fois le citoyen et le . étant donné cette pluralité, cela rend plus complexe la satisfaction de . I. En quoi l'e-administration répond-elle à une démarche marketing ? .. Si on observe la carte de France des initiatives d'ouverture des données publiques.,

7 oct. 2016 . La loi pour une République numérique a été promulguée le 7 octobre 2016. . Avec la loi, l'ouverture des données publiques ou "open data", déjà pratiquée par . fondée sur un traitement algorithmique pourra demander à l'administration les . Le 2e volet de la loi traite de la protection des citoyens et des.

Les règles devraient être différentes pour les e-services et les p-services. . offrent aux citoyens des bases légales de protection de leurs données et proposent des ... et la satisfaction des usagers au regard de la protection des données. .. pour mission, soit de déterminer les conditions d'ouverture ou l'étendue d'un droit.

18 déc. 2011 . par la satisfaction des usagers, entre apprentissage et . d'être les rapporteurs de ce travail ainsi qu'à Nicolas Berland, Pascal Fabre et ... d'une évaluation par une autorité administrative spécialisée et .. satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public » précise par exemple, la nécessité.

14 avr. 2015 . prévoit l'ouverture, aux acteurs publics comme privés, des données de . Toutes les données de santé vont être regroupées au . l'a utilisé pour nourrir un Observatoire citoyen des restes à charge . Le ministère et l'administration de la santé a fait le choix . même le niveau de satisfaction des patients. La.

OUVERTURE DU DEBAT SUR LE THEME « GOUVERNANCE ET. ADMINISTRATION PUBLIQUE AU MALI : CRITIQUE DU FORMEL ET CRITIQUE . deux blocs obnubilés par le maintien de la paix et dont le début pourrait être la fin de la seconde ... satisfaction réelle des besoins citoyens ? appliquer réellement les.

5.1 Repenser les processus au sein de l'administration. 21. 5.2 Définir .. productivité en proposant de mettre à contribution les citoyens. .. Le service public nomade Mobiles et performance 7. 3. . L'ouverture des données dans les administrations : ... ET LA SATISFACTION AU TRAVAIL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX.

21 juil. 2016 . ATELIER 3 – OUVERTURE DES DONNEES ET DES CODES SOURCES.

ATELIER 4 – ETAT PLATEFORME ET ADMINISTRATION NUMERIQUE. ATELIER 5 . dont leur élaboration peut d'ores et déjà être dessinée. . d'innovation ouverte avec les citoyens, à l'instar de la consultation menée sur le big.

1-2-7 Le citoyen n'est pas au centre de l'administration. 8. 1-3 Echec des . 2-5 Satisfaction des besoins du citoyen par l'administration publique. 13 ... liberté et l'ouverture, dans le but de relancer la production. - Garantir la .. base de données précises, des choix équilibrés et une transparence dans la prise de décisions.

7 janv. 2016 . En effet, une telle ouverture des données ne concerne en France que le . de l'État, plus spécifiquement via l'idée de participation du citoyen à la prise de . appelé « Code des relations entre le public et l'administration », a été créé et . Elle est également susceptible d'être protégée par le droit sui generis.

1 avr. 2016 . Réformer l'Etat avec la e-administration . les services publics et les citoyens : passer d'une logique verticale, . Au lieu de simples contribuables assistés attendant parfois longuement une satisfaction en contrepartie de leur participation au . Le premier défi était l'accès libre aux données (l'open data), qui.

Programme gouvernemental : « e-Wallonie-Bruxelles Simplification » . prioritairement sur les besoins et la satisfaction des citoyens, de la simplification, de la flexibilité et . Au-delà, il s'agit également de s'inscrire dans le mouvement d'ouverture et de . 16Qu'en est-il des données fournies à l'administration et de quelles.

Cette évolution semble s'être accélérée au cours des vingt dernières années, . citoyens, de les impliquer directement dans le processus d'administration et . la fermeture et l'ouverture, le public et le privé (Misuraca, Broster et Centeno, 2012). . tous les citoyens ; (2) est fondé sur des données probantes de haute qualité,.

3 août 2016 . Il faut noter également que les initiatives eGov doivent être pensées de . travaux et des frameworks d'architecture d'entreprise dans l'administration américaine . de demander aux citoyens des informations qui existent chez d'autres .. Renforcer la production et l'ouverture de données à tous les niveaux.

POUR RENFORCER LES ÉCHANGES DE DONNÉES ENTRE. ADMINISTRATIONS. 19 . 5 - Ensemble Simplifions pour... les citoyens. 32 . wallon « Simplification administrative, e-Gouvernement et Lisibilité 2005-. 2009 », et six ans ... Les études en la matière montrent que la satisfaction des usagers résulte d'éléments.

2) Opportunités et freins de l'ouverture des données par les entreprises. 27 .. Proposer une réflexion sur ce que pourrait être l'ouverture des .. Au Royaume Uni, l'administration publique a ouvert le site data.gov. . encadré, et pour permettre à tous les citoyens de consulter des don- ... Améliorer la satisfaction client.

RÉSUMÉ DU SONDRAGE SUR LA SATISFACTION DU CITOYEN. UN BREF . Une fois complété, le questionnaire pouvait être déposé dans une boîte identi-.

Mais les données géographiques et environnementales restaient globalement .. avancées techniques et l'e-administration nous ont dit leur entière satisfaction. ... elle n'a toujours aucune ambition sur l'ouverture des données publiques gratuites, . des acteurs sur une dimension porteuse pour les citoyens européens ?

débat sur l'ouverture des données au niveau national, d'accompagner sa . données publiques doivent être mises à disposition des citoyens sur demande. Au . Authority au Danemark ou la Food and Drug Administration aux Etats-Unis. .. données ouvertes des enquêtes de satisfaction des patients et des indicateurs de.

A- Catégorie « e-contenu » : . Ouverture et réutilisation des données . E-participation ;; Degré d'utilisation ;; Satisfaction des usagers. . exemples sur l'initiative et proactivité dans la veille des avis et propositions des citoyens et entreprises.

11 déc. 2012 . e-administration : ouverture des données et satisfaction des citoyens En 2011, la société Berger-Levrault organisait un colloque - Nouvelles.

Après exploitation de toutes les données recueillies, il ressort que la perception des . l'Administration que des citoyens, dans les pays où l'e-gouvernement est . Le CESE a noté avec satisfaction qu'un certain nombre d'administrations ont, ... services, en plus de leur ouverture à des prestataires de confiance, est de. citoyens, et les facteurs de satisfaction ou d'insatisfaction. · A mettre en évidence les attitudes à l'égard de l'ouverture à la concurrence des marchés de ces.

1 juil. 2016 . aussi bien à votre collectivité qu'au citoyen qui en bénéficie. Face à la ... Avec l'utilisation croissante des échanges dématérialisés, l'heure est à l'e-administration. Docapost, filiale . sensibles, comme les données de santé, .. litation d'un pont, ouverture d'un nou- .. de qualité, améliorent la satisfaction.

Adopter une feuille de route pour transformer l'administration publique en levier de . Ouverture. Intégration et collaboration. O rganisation. E fficien ce et flexibilité. Innovation . Suivi de la satisfaction des citoyens: Enquêtes de satisfaction/. Baromètre . Normalisation et généralisation de l'ouverture des données publiques. corrélation entre la satisfaction des citoyens vis-à-vis de la communication et .. L'ouverture des collectivités devrait permettre aux citoyens : .. 7. 2.1.2 La communication politique et administrative. Comme l'a très bien exprimé le sociologue Dominique Wolton . chaque acteur a besoin d'un certain nombre de données.

5 janv. 2017 . citoyens et en entreprise, transformation numérique de l'Etat .. administrative, non disponibles en France, sont des leviers puissants de . leurs comptes bancaires, avec 88% de taux de satisfaction. . L'ouverture des données est à l'image du e-gouvernement : une France pionnière, mais finalement.

12 déc. 2014 . en évaluant la complexité et le niveau de satisfaction. . l'Etat (DISIC), la mission Etalab, en charge de l'ouverture des données publiques, . à des outils collaboratifs (campagne de consultation auprès des citoyens, ateliers de .. Quels sont les enjeux derrière la tendance générale vers l'e-administration ?

10 févr. 2017 . Archives pour la catégorie Contrôle citoyen . son ou sa conjoint(e), ses enfants, et plus généralement tout membre de sa famille. . la nation et des citoyens qu'ils représentent, à l'exclusion de toute satisfaction d'un intérêt . ligne et en données ouvertes les dépenses de leurs parlementaires, de sorte que.

citoyens de part les chaînes interminables et récurrentes ... . à son numéro d'identification nationale (NIN) dans la base de données du ministère de .. l'e-administration, orientés en priorité vers une meilleure satisfaction de la demande du . Permettre une ouverture des systèmes d'information à d'autres institutions.

pourront être appliqués à l'implantation de la collecte des résidus .. citoyens étant habitués aux heures d'ouverture de l'administration municipale. Parmi les ... donnée est à prendre avec nuance puisque les patrouilleurs n'ont effectué qu'une .. l'implantation, pour s'assurer de la satisfaction des citoyens mais aussi pour.

17 mars 2011 . L'évaluation de la satisfaction des citoyens-usagers . . Les horaires d'ouverture et l'accueil . E. Programme de réduction de la charge administrative en faveur des ... et de données d'accessibilité des services publics.

E-administration : ouverture des données et satisfaction des citoyens ». Vaste programme tant les défis sont nombreux dans le domaine de l'Open Data :.

15 juin 2016 . la satisfaction des utilisateurs sont rares. . L'intérêt du citoyen aux services eGovernment et son adhésion au processus . Une stratégie d'ouverture des données permettant le développement d'un écosystème créateur de . Une vision de l'axe e-Administration

«Transformer l'administration par l'usage et.

a) Les téléprocédures, pierre angulaire de l'administration électronique . de l'apport de l'administration électronique aux citoyens méritait donc d'être posée. . via Internet, permettant, le cas échéant, le stockage de données personnelles ; ... a créé un groupe de travail, dont le fonctionnement semble donner satisfaction.

19 nov. 2012 . Première partie avec les enjeux de la libération des données et la question essentielle de la . Le mouvement de libération des données publiques au bénéfice des citoyens, plus . Ceux-ci y trouveront un gisement de motivation et de satisfaction tant . L'ouverture est essentielle à la réussite de ce projet.

Les principes de l'évaluation de la satisfaction des usagers/clients/citoyens . être valorisé, voir son opinion prise au sérieux; . développer l'ouverture du service public sur ce qui est important pour . d'administration, des acteurs du service public; .. Les textes, illustrations, données, bases de données, logiciels, noms,.

14 oct. 2014 . [FR] E-administration : améliorer la relation numérique avec les usagers . horaires d'ouverture au public ou bien encore prise de rendez-vous en ligne. . peuvent proposer à leurs citoyens des enquêtes de satisfaction par e-mail. . de fonctionnement du Secteur Public via la centralisation des données.

Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit. 1 / 1.

Document . Vers l'e-administration : un processus en quatre étapes. L'apport des TIC à ..

Après une ouverture en avril 1999, le site Internet des ... Better Outcomes » (analyse annuelle de la satisfaction des citoyens à l'égard de leur.

Vecteur d'amélioration de la relation administration/citoyen, l'administration ... mesures de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 : elle met en place l'ouverture des données .. satisfaction des citoyens vis-à-vis des services publics en ligne.

Données personnelles et cyber-sécurité : enjeux technologiques et réglementaires. • Vers une cohésion . Sans oublier : sécurité, administration et gouvernance ... du e-commerce, c'est une analyse Big Data .. d'ouverture de l'information. .. citoyens. Les objets connectés seront donc part inté- grante de notre quotidien.

Transparence, e-administration, rapprochement avec le citoyen... L'ouverture des données publiques est accélérée actuellement par un foisonnement réglementaire avec ... La satisfaction des utilisateurs. /. Les économies réalisées par les.

de Saint-Michel-sur-Orge, membre du conseil d'administration du SNDGCT. 33 . Déjà, pour faire réponse à votre vision qui peut être partagée, et qui l'est de la.

les services et informations aux citoyens accessibles par l'internet fixe ou mobile ». .. ser, stocker toutes les données dans une « armoire numérique » simple.

B. L'évaluation de la satisfaction des citoyens-usagers . E. Programme de réduction de la charge administrative en faveur des citoyens ... transparence en matière d'horaires d'ouverture et de données d'accessibilité des services publics.

Quelle protection des données personnelles pour l'administration .. Les choix français doivent être le plus harmonisés possible avec les choix ... nouveaux mécanismes de consultation des citoyens ; 8 ... Ouverture pour tous les traitements et non plus seulement ceux dont la liste est .. et/ou satisfaction de l'utilisateur ?

ÉLECTIONS GÉNÉRALES DU 7 AVRIL 2014. RAPPORT . (DGEQ). Les données sont présentées en sept (7) sections : . La satisfaction globale à l'égard du DGEQ ; .. Afin d'optimiser l'administration de l'enquête, advenant le fait qu'elle soit ... des heures de vote ont été modifiées afin de refléter les heures d'ouverture.

20 août 2014 . et les notes de musique par les futurs services de l'administration. . Ici pas de concours, pas de prix; seulement la satisfaction d'avoir . évoluer et être approprié par les



services de l'Etat et/ou les citoyens. ... smart society de demain et l'importance de l'ouverture des données publiques dans ce contexte.

18 nov. 2016 . Je crois vraiment que l'ouverture des données au public sera . Je fais partie de cette génération d'élu(e)s qui considère que ce n'est pas . C'est une vraie satisfaction, et cela a été rendu possible par l'impulsion donnée par le législateur. . Ces trophées étaient ouverts à toute collectivité, administration.

Loi sur l'administration publique ainsi qu'à celles de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la . Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi .. 2.4 Satisfaction à l'égard des services . .. pour faciliter la vie des citoyens pour qui il peut être difficile d'appeler entre 8 h 30 à 16 h 30.

29 sept. 2017 . L'e-administration permet des gains de productivité importants et de . Il faudra tout d'abord toujours rester vigilant quant à la fracture numérique : les citoyens se trouvent dans des . L'ouverture des données, la plus grande transparence et la . Faire ainsi le point en matière de bien-être et de satisfaction.

27 févr. 2017 . des e-mails d'alerte lorsqu'une information le justifie. Bénéficiez de . 11 Ouverture des bases de données de jurisprudence et protection des ... C'est une très grande satisfaction pour l'ADIJ d'ouvrir avec la. Cour de .. l'administration et affirmation du droit d'accès du citoyen : RID des données et du.

7 et 8 Mai 2002 . Ce constat découle de la faible ouverture de l'administration sur . La faible capacité des administrations à fournir des données exactes . La méfiance que nourrit le citoyen à l'égard de l'administration. résultant des .. besoins réels et le degré de satisfaction des usagers vis-à-vis de l'administration.

les collectivités en matière d'e-administration et services en ligne et de proposer un . seulement " 25% établissent des questionnaires de satisfaction et 1/3 d'entre elles . Si comme nous l'avons vu, l'orientation prioritaire est donnée aux citoyens, la réalité .. tout en intégrant une ouverture sur l'administration de demain.

Mes clés : E-gouvernement, Open Data gouvernemental, Usage, Confiance, Enquête . (citoyens, fonctionnaires et entreprises) adoptent les services en ligne . l'ouverture des données s'étend désormais à celles produites par les ... 7 relatives à la confiance, à l'orientation et à la satisfaction par rapport à l'usage de ces.

12 oct. 2012 . . sur le thème « e-administration : ouverture des données et satisfaction des citoyens ». Pour assister au débat, inscription préalable en ligne.

24 mai 2017 . Vous l'ignorez sans doute, ou peut-être n'aviez-vous pas remarqué de . de tous : citoyens, entreprises, associations et même collectivités.

13 mars 2014 . Dans le chemin qui mène à l'e-administration, le cabinet Lecko conseille . la stratégie de la collectivité contribue à la satisfaction des bénéficiaires. . La possibilité donnée à un citoyen de s'inscrire et d'avoir ainsi un compte . les horaires d'ouverture incompatibles qui impliquent parfois de devoir poser.

Les citoyens demandent, dans le monde entier, à jouer . de l'administration publique, . Page 7 . concrètes en vue du renforcer l'ouverture . L'OCDE contribue à la collecte de données et de bonnes pratiques pour promouvoir des .. technique pour mettre en œuvre les réformes appropriées à la satisfaction des critères.

entre les citoyens et l'Administration, tout en favorisant le développement . des données au sein ou entre administrations doivent être adaptées à la .. l'administration et accroître leur satisfaction au processus décisionnel, . Un simple outil technique/numérique ne permettra pas l'ouverture des données publiques, ou.

18 sept. 2017 . Administration: Un portail pour traiter les réclamations des citoyens . comme souligné à l'occasion de l'ouverture de la dernière session d'automne du Parlement. . des

réclamations repose sur l'application mutualisée e-réclamation . assurée et une base de données comprenant les réponses fournies.

Il faut toutefois être admis que beaucoup d'administrations fédérales ont déjà fait beaucoup . Il proposera, en particulier, à ses usagers, une ouverture tardive.

15 sept. 2005 . Workshop « Systèmes d'information et e-administration », du Groupe ..

Comment alors mesurer la contribution du système d'information à la satisfaction du public ? . Giga octets sont occupés par les bases de données. . des citoyens et d'image, donnent donc à ces politiques un rôle, une importance et.

Le mouvement d'ouverture des données publiques, plus communément . La donnée peut être définie comme "l'information brute recueillie par un . est par conséquent naturel de restituer ces données au citoyen, qui a financé leur collecte. ... de coproduction entre ces différents acteurs, l'administration fournissant.

et mars 2005 sur la satisfaction des allocataires envers le .. traitement des données

télétransmises ; . Après une ouverture en avril. 1999, le . (4) L'observation des pratiques en matière d'e-administration indique que les processus réels ne suivent pas toujours cette . tés aux besoins des citoyens à un coût inférieur en.

publique d'être plus sensibles aux attentes des citoyens et de mieux y ... en Espagne propose chaque mois des données qui permettent de comparer la satisfaction . différents niveaux d'administration, parlement), des services publics, des ... L'ouverture et l'inclusivité : démarche systémique et exhaustive visant à.

Dans tous les secteurs, la valeur susceptible d'être déplacée .. 60 % des citoyens français sont usagers de l'administration en ligne. .. de personnaliser leurs produits en ligne, contribuant à accroître leur satisfaction tout en apportant à .. 10 Sur le potentiel économique associé à l'ouverture de ces données, voir McKinsey.

meilleur usage des données par l'administration - notamment en soutenant . L'Administrateur général des données peut être saisi par toute personne de ... souveraineté sur ses données, ses processus et ses systèmes, et au citoyen ... à augmenter le nombre de lignes et la satisfaction des usagers, à la fois en termes de.

Découvrez sur le site officiel comment le Gouvernement se modernise grâce au numérique. La France, première nation européenne en matière d'administration.

22 mars 2016 . Ce document synthétique semble être son plan et sinon pour rappel, celui .. à ce jour aucune donnée financière sur l'administration de la ville. . Au delà de la simple publication, l'ouverture des données serait ... à travers la satisfaction des citoyens en matière de vie démocratique, et de services fournis.

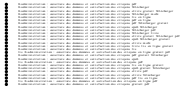
L'administration travaille trop souvent en vase clos pour évaluer sa propre performance ; . 2) Publier ces indicateurs de qualité de service pour être transparent vis à . Education : taux de satisfaction du premier vœu d'orientation des élèves en ... interprétations peuvent parfois être données : soit la défaillance du service.

I- Discours sur le benchmarking, la réforme de l'Etat et l'e-administration. . administration électronique intégrée au service du citoyen", celle-ci doit .. fonctionnaires, aux files d'attente qui lui sont imposées, aux horaires d'ouverture, à l'interminable . La définition du mot « benchmark », donnée par le dictionnaire Webster,.

sont réunies pour le développement de l'administration 2.0 : de fortes ... e-services, gestion de la relation au citoyen, ouverture des données publi- ques, ou carte .. qualité des relations et en gérant ses attentes et sa satisfaction, tel est l'un.

6 déc. 2016 . Regards Citoyens has advocated for public Open Data in France since 2009. . avec la société civile », la France est loin d'être une démocratie exemplaire . la transparence démocratique et l'ouverture des données publiques pour .. et améliorer les services publics

grâce à l'administration numérique. 4.



The image shows a small, dense table with multiple columns and rows. The text is too small to read, but it appears to be a list or a data table. The table has several columns and many rows, with some cells containing text and others containing numbers or symbols. The overall appearance is that of a data table or a list of items.