

Doctorant en Sciences de l'Information, de la Communication et de l'Ergonomie cognitive

Projet de thèse : *la dématérialisation, levier de modernisation et de développement durable d'une collectivité locale pour un meilleur service au citoyen.*

Contexte

La Commune de Sanary-Sur-Mer a décidé de s'engager dans un processus global de dématérialisation en mettant le citoyen au cœur des objectifs et des priorités afin de faire face aux exigences technologiques et aux attentes actuelles.

La ville de Sanary s'est engagée dans cette voie et a commencé ce processus. Ainsi, plusieurs e-services sont d'ores et déjà à la disposition des administrés (état civil, recensement, réservation des places de théâtre...).

Fort de ces avancées, le projet de dématérialisation actuel est plus large et plus complet ; il vise les deux objectifs suivants :

- Vers un meilleur service au citoyen : plus efficace, plus rapide et répondant à leurs attentes

Il s'agit de permettre aux citoyens d'accéder de n'importe où et n'importe quand aux différents services de la ville grâce aux moyens de communication électroniques et informatiques adéquats. Quelques exemples : inscription en ligne à la cantine, réservation de livres à la médiathèque, paiement de certaines prestations en ligne (ex : périscolaire), demandes de formulaires administratifs, comptes famille, co-marquage...

De plus, cette dématérialisation vise également à améliorer et faciliter la participation des habitants à la démocratie locale via notamment la possibilité d'échange en ligne (forum, enquête de satisfaction...) et la possibilité de mieux connaître les décisions prises en Conseil Municipal.

- Vers une optimisation du fonctionnement des services municipaux

Supprimer tous les papiers dans les échanges avec ses partenaires habituels (services fiscaux, préfecture, associations, partenaires institutionnels...) et plus ponctuels (avocats, notaires, ...) permettra de sécuriser, d'accélérer et fluidifier le traitement des dossiers.

Enfin, elle vise à améliorer la sécurisation des données produites par la collectivité par la mise en place d'une gestion électronique des documents (GED) métier et transversale. Cette gestion ira jusqu'à l'archivage électronique de toutes les données entrantes ou sortantes et concernant tous les secteurs d'activité. Il s'agit également de valoriser le patrimoine communal via notamment un programme pluriannuel de réhabilitation des bâtiments tendant à générer des économies d'énergie et phonique. Celle-ci permettra aussi d'optimiser l'occupation des locaux municipaux à tout organisme utilisateur comme les associations.

Enfin, il permettra une valorisation et la promotion du patrimoine culturel et du tourisme sur le bassin communal et intercommunal.

Identification du poste

Dans ce contexte, la mission du doctorant portera notamment sur l'accompagnement des services municipaux aux changements liés à la dématérialisation, veillera en collaboration avec le comité de pilotage à la réalisation des prestations de services en adéquation avec les attentes des citoyens et administrés (enquêtes et audit).

Une fois le processus de dématérialisation défini et engagé, il définira les modalités d'accompagnement au changement, aussi bien en interne qu'en externe (aspects communicationnels et informationnels du changement).

Au fur et à mesure du processus, il sera en charge d'analyser les résultats obtenus, et au vu de ceux-ci d'expliquer les écarts et de définir les préconisations de corrections nécessaires.

Il participera au choix et à la mise en œuvre de nouveaux logiciels et plateformes informatiques.

Missions et responsabilités

Dans le cadre d'une bourse d'étude régionale, vos missions principales couvriront :

- Un état de l'art sur les apports des sciences cognitives et des sciences de l'information et de la communication dans la mise en œuvre et l'utilisation de services dématérialisés.
- Une veille technologique, juridique et réglementaire sur les services dématérialisés de l'Etat afin d'orienter les développements futurs des programmes et moyens connexes vers les solutions au meilleur rapport coûts-efficacité.
- La participation au comité de pilotage et aux comités techniques internes.
- L'accompagnement de l'AMO désignée.
- La participation à la rédaction du schéma directeur.
- L'analyse des aspects liés à la diversité des populations du point de vue culturel, de la langue, de l'âge, afin d'appuyer la pertinence des solutions numériques proposées.
- L'analyse des audits, des enquêtes et des indicateurs de résultat produits pour en déduire des préconisations sur les fonctions et caractéristiques des solutions ou de leur mise en œuvre.

Ces travaux de recherche seront menés sous convention avec le laboratoire de recherche en Sciences de l'information et de la Communication (I3M Toulon).

Principales capacités humaines et niveau de connaissance du candidat

Vous êtes en possession d'un diplôme de niveau bac+5 - ingénieur issu d'une grande école ou Master2 universitaire - orienté recherche dans les sciences de l'information et de la communication **et/ou les sciences cognitives orientées en priorité vers la prise en compte des usages, médiations, approches interactives et ergonomiques** .

Vous êtes rigoureux, curieux et vous démontrez l'envie de creuser les domaines d'études qui vous sont proposés, tout en restant très pragmatique dans l'élaboration des solutions issues de vos travaux.

Vous êtes ouvert sur la diversité culturelle et vous aimez travailler en groupe tout en sachant prendre les distances nécessaires afin de conserver l'objectivité du chercheur dans la mise au point des outils et méthodes qui appuieront les résultats de vos travaux.

La maîtrise de l'anglais est obligatoire.

Savoir :

- connaissances en système d'information et information documentaire,
- connaissances théoriques sur les processus de changement,
- connaissances en techniques d'enquêtes,
- connaissances générales sur les institutions publiques et les collectivités locales.

Savoir être :

- bon relationnel,
- curieux,
- rigoureux,
- organisé,
- autonome,
- capable de prendre des initiatives.

Savoir-faire :

- savoir observer,
- savoir écouter,
- savoir analyser (besoins, résultats, ...)
- savoir diagnostiquer,
- savoir rédiger,
- savoir accompagner les équipes au changement.

Si vous êtes intéressé, merci de faire acte de candidature en envoyant un CV + Lettre de motivation aux adresses suivantes + notes de dernière année d'étude: david.reymond@univ-tln.fr, michel.durampart@univ-tln.fr

Moyens à disposition

Moyens humains :

- - intégration au sein du laboratoire I3M (site Toulon, équipement informatique, connexion, matériel d'expérimentation scientifique appuyé par des technologies immersives, réalité augmentée, captation diverses...). Cette insertion dans l'équipe favorisera la visibilité du programme conduit au sein du laboratoire et son développement dans un cadre scientifique appuyant et relayant le travail réalisé dans l'équipe de pilotage
- intégration dans une équipe de pilotage interne et des équipes techniques par thème projet de la mairie de Sanary
- accompagnement externe par une Assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO)

Moyens matériels :

- un bureau
- un ordinateur
- un téléphone fixe

Salaire mensuel : 1381,6 €Nets

Poste à pourvoir au 1^{er} septembre 2014

