



Crédit photo : © Meaghan Major / Département de l'Isère

Département de l'Isère

e-services aux citoyens et dématérialisation de documents

« Le Département de l'Isère a engagé deux grandes actions de transformation digitale avec un portail web de services en ligne à l'attention des citoyens, et la dématérialisation des documents administratifs et comptables au sein de la collectivité. C'est plus de fluidité, de rapidité, d'interactivité tant pour les services aux usagers, que pour le travail quotidien de nos agents »

Rémy Klein

Directeur des Systèmes
d'Information du Département
de l'Isère

repères

- département de l'Isère : 1 224 993 habitants
- positionnement géographique privilégié, tissu d'entreprises performantes
- 1^{er} pôle de recherche publique après Paris/Ile de France, avec 25 000 emplois
- <https://www.isere.fr>
- e-services : 65 % des demandes du Pack Rentrée faites en ligne en 2014
- dématérialisation : 100 % des mandats dématérialisés de la signature à l'envoi à la paire

le contexte

Le Département de l'Isère mène depuis 2008 une réflexion approfondie sur sa transformation digitale afin de simplifier le quotidien des citoyens avec des services rendus en ligne d'une part, et d'autre part, de réduire le volume des documents papier avec la dématérialisation des documents administratifs et comptables de la collectivité.

Six services aux citoyens ont été priorisés pour être mis en ligne progressivement sur le site web institutionnel du Département : le Pack rentrée pour les scolaires (aide au transport, restauration scolaire et chéquier jeune) en ligne depuis 4 ans, l'aide personnalisée d'autonomie...

Egalement six volets sont abordés par la dématérialisation : la gestion des courriers, la chaîne financière, les arrêtés, les marchés, la gestion ressources humaines et les délibérations.

objectifs : se doter d'un portail web ergonomique et évolutif de services aux citoyens et d'un socle technique commun pour assoir l'ensemble des processus dématérialisés.

la solution Orange Business Services

Le Département de l'Isère a choisi Orange Applications for Business pour concevoir, développer et intégrer deux grands projets digitaux à ses applicatifs métiers :

- un portail web de services aux citoyens basé sur une architecture SharePoint, pour publier du contenu, permettre aux usagers de réaliser de façon simple et ergonomique une demande de service, son suivi et si nécessaire son paiement par carte bancaire. Les agents de la collectivité peuvent valider les demandes et interagir avec les usagers.
- la gestion dématérialisée de l'ensemble du cycle de vie des documents administratifs et comptables de la collectivité, avec les technologies SharePoint, EasyFolder et IXbus. Elle permet aux différents métiers de la collectivité, via un intranet commun et optimisé, de gérer avec des processus identiques tous les documents dématérialisés : parapheur électronique, service de stockage et d'archivage électronique, accès aux documents, modalités de transmission à l'extérieur, statistiques...
- tierce maintenance applicative (TMA) pour les deux projets digitaux.

les bénéfices reconnus

■ simplification et fluidité des services rendus aux usagers

Les services en ligne sont accessibles en quelques clics, 24h/24 et 7j/7. C'est pour l'usager, un gain de temps, la possibilité de modifier sa demande, de transmettre des pièces justificatives, de payer en ligne et de suivre l'avancement de son dossier. C'est aussi une qualité de service renforcée sans ressaisie par les agents, évitant de potentielles sources d'erreur.

■ efficacité accrue avec la dématérialisation des documents

La dématérialisation des documents administratifs et comptables, ce sont des gains en termes de respect de l'environnement (réduction du volume de papier), d'organisation (partage de l'information facilité, rapidité et réactivité pour envoyer un document ou pour le trouver en un clic), économique (processus simplifiés et moins de surface d'archivage), de sécurité (traçabilité).

■ des solutions évolutives et innovantes

Les solutions digitales réalisées permettent de faire évoluer facilement les outils pour suivre les normes et standards ou pour déployer de nouveaux services et processus. Le Département de l'Isère donne ainsi une image de dynamisme et d'innovation numérique pour améliorer les services aux usagers.

**pour en savoir plus contactez votre interlocuteur commercial
ou rendez-vous sur www.orange-business.com/fr/relation-client**

les raisons de notre choix...

« A la suite d'un appel d'offres sous forme d'un dialogue compétitif, le Département de l'Isère a choisi Orange Business Services pour son savoir-faire, sa capacité à intégrer des solutions digitales au système d'information existant et une réelle expertise dans les portails web et la dématérialisation de services »

Rémy Klein

Directeur des Systèmes
d'Information du Département de
l'Isère



De gauche à droite :
Philippe Perier-Muzet : Pilote du projet
socle technique dématérialisation
Valérie Michaud : Pilote du projet
dématérialisation
Lucien Bernaz : Pilote du projet portail de
services

les points forts

- solutions évolutives et pérennes
- rapidité et facilité d'utilisation
- qualité de service
- image d'innovation