



Transformation digitale des services de Grand Lac

Transformation digitale des services de Grand Lac

Contexte

En 2019, Grand Lac s'est doté d'une stratégie des usages numériques basée sur 3 piliers:

- › **Renforcer les outils administratifs** (outils métiers permettant aux services de piloter leurs activités au quotidien)
- › **Développer les outils collaboratifs** pour favoriser la transversalité des services et la cohérence des projets
- › **Définir la relation numérique à l'utilisateur.**

Cette stratégie a permis de poser les bases de la transformation numérique à Grand Lac et en 2023 Grand Lac a complété ce document avec trois stratégies suivantes:

- › **Un schéma directeur des systèmes d'information** qui a pour objectif principal d'acter la transformation d'un service informatique en véritable DSI visant à améliorer le pilotage des actions, du fonctionnement interne et de la relation à l'utilisateur
- › **Une stratégie de cybersécurité**, définie dans le cadre du programme de l'ANSSI France relance, lancé en juin 2023 pour 3 ans.
- › **Une stratégie de la relation usagers**, qui a pour but de travailler sur les pratiques de l'ensemble des services vis-à-vis de la relation à l'utilisateur (mode d'interaction, moyen d'intégration, temps de réponse, la formalisation des demandes et des réponses, l'accueil du public) pour aller vers la création d'un portail territorial de l'offre de service public.

Projet d'accélération de la transformation digitale de Grand Lac

Afin d'accélérer la mise en place de certaines actions de ces plans, Grand Lac a sollicité une subvention auprès de la Région Auvergne-Rhône-Alpes au titre du FEDER (Fond Européen de Développement Régional), et a ainsi obtenu un cofinancement pour les 2 volets suivants:

<https://grand-lac.fr/construit-demain/les-grands-projets/transformation-digitale-des-services-de-grand-lac?>

- > **La mise en place de la Gestion de la Relation Usager (GRU):** mise en place d'un outil de gestion de la relation usager (guichet), permettant de rassembler l'ensemble des demandes usagers de l'agglomération et de suivre les réponses qui y sont apportées et ce quelque soit le moyen d'échange entre Grand Lac et l'utilisateur porteur de la demande (courriel, téléphone, déplacement physique, courrier...).
- > **L'accélération de la transformation digitale des services de l'agglomération:** acquisition d'outils professionnels sécurisés, acquisition d'outil de gestion des plannings des équipes, acquisition de coffre-fort numérique pour les agents, consolidation de l'Intranet.



Cofinancement FEDER : 182866 € (soit 40 % des dépenses éligibles) Calendrier prévisionnel: mise en œuvre sur 2025-2027



La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



**Cofinancé par
l'Union européenne**

**GRAND
LAC**

COMMUNAUTÉ
D'AGGLOMÉRATION

**GRAND LAC
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION**

1500 Boulevard Lepic
73100 Aix-les-Bains

Accueil du lun au ven
:
8h30-12h00
et 13h30-17h00



04 79 35 00 51