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 activité s au quotidien)
- **Développer les outils collaboratifs** pour favoriser la transversalité des services et la cohérence des projets
- **Définirla relationnumérique à l'usager**.

Cette stratégiea permis de poser les bases de la transformation numérique à Grand Lacet en 2023 Gran d Lac acomplété ce document aveclestrois stratégiessuivantes:

- **Un schéma directeur des systèmes d'information** qui a pour objectif principald'acter la transformat ion d'un service informatiqueen véritable DSI visant à améliorer le pilotage des actions, du fonctionn ement interne et de la relation à l'usager
- **Une stratégie de cybersécurité,**définiedans le cadre du programme de l'ANSSI France relance, lanc é 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 servicesvis-à-vis de la relation à l'usager (mode d'interaction, moyen d'intégration, temps de répons e, la formalisation des demandes et des réponses, l'accueil du public)pour aller versla création d'unp ortail territorial del'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 Régio nal), et a ainsi obtenu un cofinancement pour les 2 volets suivants:

- **La mise en place de la Gestion de laRelationUsager (GRU):** mise en place d'un outil de gestion de la r elation usager(guichet), permettant derassemblerl'ensemble desdemandes usagers de l'agglomérat ion et de suivre les réponses qui y sont apportées et ce quelque soit le moyend'échange entre Grand Lac et l'usager porteur de la demande (courriel, téléphone, déplacement physique, courrier…).

- **L'accélération de la transformationdigitaledes servicesde l'agglomération:** acquisition d'outils pro fessionnelssécurisés,acquisitiond'outil de gestion des plannings des équipes,acquisitionde coffre-f ort numérique pour les agents, consolidation de l'Intranet.

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

La Région Auvergne-Rhône-Alpes

Cofinancé par l'Union européenne

GRAND LAC
COMMUNAUTÉ D'AGGL OMÉRATION

1500 Boulevard Lepic
73100 Aix-les-Bains

Afin de vous proposer des vidéos, des boutons de partage, des contenus remontés des réseaux sociaux et d'élaborer des statistiques de fréquentation, nous sommes susceptibles de déposer des cookies tiers sur votre machine. Cela ne peut se faire qu'en obtenant, au préalable, votre consentement pour chacun de ces cookies.