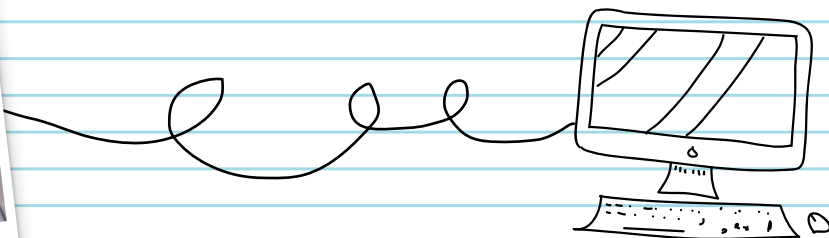




DÉMATÉRIALISATION



OBJECTIFS

Réduire la quantité de papier
Moderniser les fonctionnements et faciliter les démarches administratives des usagers.

DESRIPTIF TECHNIQUE



En interne : Informatisation de la gestion du courrier municipal

Avec une moyenne de 60 courriers par jour, l'informatisation de la gestion du courrier a revêtu un axe prioritaire pour la commune. L'ensemble des courriers sont scannés et accessibles à partir d'un logiciel métier.

Cet outil, a permis de stopper la réalisation de copies papier des courriers tout en maintenant la qualité d'information nécessaire au bon fonctionnement des services, voire son amélioration par la traçabilité des courriers de la collectivité.

En externe : Pour les administrés

Développement d'outils pour la facilitation des démarches administratives.

Sur le site Internet de la ville :

- Demandes d'actes d'état civil : « acte-état-civil.fr »
- Portail familles pour :

Inscrire son enfant aux activités municipales.

Payer les factures liées aux activités municipales.

Visualiser son compte personnel et l'historique de ses factures et inscriptions.

Cette disposition est en développement permanent pour offrir un service dématérialisé de qualité aux usagers et pour répondre aux nouveaux besoins.

ACTEURS



Partenaires internes ou externes :

Gestion du courrier :

Unisoft le prestataire du logiciel courrier
Le service informatique

Portail familles :

Team net : prestataire
Services municipaux directement impliqués par les demandes d'actes
Secrétariat général et affaires juridiques, pour la modernisation de l'action publique : site Légifrance.

Pilote :

Gestion du courrier :

Secrétariat Général et Affaires Juridiques : Marie-Paule SIERRA

Portail familles et demandes d'actes :

Vie Locale et Citoyenne : Isabelle JAMS

DONNÉES FINANCIÈRES



Portail familles et demandes d'actes :

Facilitation des démarches pour l'utilisateur
Amélioration des temps de traitement des demandes
Amélioration des modes de paiement et du recouvrement
Ces outils de modernisation permettent de repositionner les agents dans leurs missions d'accueil et d'accompagnement des usagers dans leurs démarches.

Bénéfices pour la collectivité :

Gestion du courrier :

Optimisation du temps de gestion du courrier : traçabilité, modernité et fiabilité dans le traitement
Économie de papier
Meilleure sécurisation juridique de la gestion courrier

SUIVI ET ÉVALUATION



Augmentation du nombre d'utilisateurs du portail familles et facilitation des démarches dématérialisées.
Un nombre de demandes d'actes multiplié par trois en trois ans.

Résultats :

Gestion du courrier :

Meilleure qualité et réactivité dans le traitement des demandes
Traçabilité des courriers de la collectivité.

Portail familles et demandes d'actes :

CONDUITE DE PROJET



Difficultés :

Implication impérative des services municipaux
Réactivité et innovation permanentes
Bonne appréhension des outils de gestion par les services
Nécessaire formation permanente

Suggestions d'amélioration :

Dématérialisation totale du courrier
Développement des activités dématérialisées via le portail familles



POUR ALLER PLUS LOIN

Dématérialisation des marchés publics
Pointage automatisé des utilisateurs des services éducatifs.