

CONSEIL GENERAL DU VAL D'OISE

Le CG du Val d'Oise optimise le traitement de ses flux administratifs avec Extelia

RÉSUMÉ

Mission

Traiter administrativement les demandes de bourses départementales (depuis 2006) et de Rest'O collège.

Challenge

Faciliter les procédures administratives et le service à l'usager, poursuivre la réduction des coûts de gestion.

Solution

Gestion administrative de dossiers, accueil et assistance des parents dans les collèges pour la constitution des demandes.

Bénéfices

12 000 demandes de bourses et 10 000 dossiers pour Rest'O collège ont été traités dans un délai de 10 jours. 37 collèges publics du Val d'Oise ont bénéficiés d'un accueil dédié aux parents d'élèves.



Dans une logique de performance et comme tout agent économique, l'administration publique cherche à optimiser le traitement de ses flux de documents afin de réaliser des économies, améliorer son efficacité et se recentrer sur ses missions.

Client

Le Val d'Oise est le département le plus jeune de France : 29% des Valdoisiens ont moins de 20 ans. Cette caractéristique est une opportunité forte en termes de dynamisme. Or l'avenir des jeunes Valdoisiens passe par la réussite de leur scolarité : parce que l'accès à l'emploi en dépend, et parce que l'école est un lieu essentiel d'apprentissage de la vie en société, du respect de l'autre et de la citoyenneté.... Le département s'engage donc fortement dans une politique qui vise à faciliter la réussite scolaire.

Mission

S'appuyant sur sa maîtrise de l'industrialisation des processus et de la dématérialisation ainsi que toutes les dernières innovations technologiques, Extelia gère, pour le compte de ses partenaires, tout document ou dossier dans le cadre d'une perspective globale.

Dans cette démarche, le CG du Val d'Oise confie la prise en charge des demandes de bourses et de Rest'O collège à Extelia.

La mise en place d'une prestation de gestion administrative de dossier avec le contrôle des documents joints, la validation des droits et l'enregistrement des données ont permis une simplification et une rapidité du traitement de demandes de bourses départementales.

Pour la première opération en France de détermination du tarif de restauration à partir d'un barème tenant compte du quotient familial et des ressources de la famille, Extelia a su apporter l'accueil et l'assistance nécessaires aux parents d'élèves pour la constitution des demandes.

Challenge

Améliorer la qualité et l'efficacité du Conseil Général dans sa réponse aux demandeurs de bourses et de Rest'O collège.



HISTORIQUE

2006 :

Première collaboration avec le CG 95 pour la prestation de traitement des bourses départementales.

2007 :

Reconduction de la prestation de traitement des bourses départementales.

2008:

Pilote de Rest'O collège auprès de 37 établissements.
Reconduction de la prestation de traitement des bourses départementales.

2009 :

Généralisation Rest'O collège à l'ensemble du département prévue soit 108 collèges.

Solution

Dans le cadre de la mise en place de prestation de gestions administrative de dossiers de demandes de bourses, la solution développée par Extelia prend en charge le contrôle initial des justificatifs, la validation des droits et l'enregistrement des données pour chaque demande.

Dans la gestion des demandes de Rest'O collège, Extelia accueille les parents dans 37 collèges publics du Val d'Oise pour leur proposer l'assistance à la constitution des demandes.

Extelia répond donc en tout point aux attentes du Conseil Général du Val d'Oise, en mettant en place :

- Le contrôle de complétude et de cohérence
- Le développement du logiciel de calcul du tarif applicable
- La relance dans le cas de dossiers incomplets
- L'envoi des courriers informant les familles du tarif de restauration

Bénéfices

L'externalisation et le recours à un partenaire est le modèle retenu par le CG pour réaliser des économies, améliorer son efficacité et se recentrer sur ses missions. Ils participent à l'émergence d'une culture de gestion qui permettra d'améliorer et d'adapter constamment l'appareil public et les services aux citoyens à l'évolution de notre société.

Dans l'amélioration de la qualité et de l'efficacité du Conseil Général et dans sa réponse aux demandeurs de bourses, Extelia a traité environ 12 000 bourses départementales d'études dans un délai de 6 mois.

L'amélioration de la qualité du service à l'utilisateur passe par un travail sur l'accueil physique et téléphonique, un allongement des plages horaires d'ouverture et un retour aux familles dans les 10 jours.

Extelia

10, av. Charles de Gaulle
91673 Charenton-le-Pont Cedex

Agence commerciale :

49-51, rue Louis Blanc
92400 Courbevoie

Tél. : 01 56 29 76 00
commercial@extelia.fr

www.extelia.fr

