

Communiqué de presse du 18 novembre 2022

## **Hitachi Solutions lance en France le premier portail web qui rassemble tous les services administratifs du citoyen**

Régler une contravention, faire une demande de papier d'identité ... Chaque jour des citoyens émettent des demandes auprès des collectivités et attendent un niveau de service équivalent à celui des organisations commerciales. Les agents perdent quant à eux un temps précieux car les demandes sont traitées manuellement et ne sont pas rassemblées dans un seul et unique endroit.

Afin de répondre efficacement aux attentes des citoyens et faciliter le quotidien des agents, l'expert en transformation numérique Hitachi Solutions a développé un portail web qui traite les demandes grâce à une base de connaissance étendue. Testée avec succès au Royaume-Uni, la solution est désormais proposée aux collectivités françaises.

### **Un portail numérique unique pour tous les services du citoyen ...**

Selon la société d'études Markess by exaegis, **77% des décideurs de la sphère publique<sup>1</sup> considèrent qu'en 2021 le niveau d'engagement de leur organisme en faveur de l'expérience agent était fort à très fort, contre 44% en 2018.** Pour ce faire il est notamment nécessaire de recentrer les missions des agents vers des tâches à plus forte valeur ajoutée en automatisant certains processus. Une qualité de travail permise par le digital qui simplifie la vie des agents et modernise le point de contact avec les citoyens.

Ainsi, le portail web proposé par Hitachi Solutions **visé à centraliser tous les services de proximité aux citoyens, qu'ils soient sous l'autorité de la collectivité ou qu'ils renvoient vers un service national.** En créant un portail numérique, les demandes des citoyens sont traitées grâce à une base de connaissance associée à différents types de service. Les mots clés sont détectés, ce qui permet de répondre directement à la demande ou suggérer des réponses automatiques. D'un point de vue technique, la centralisation et structuration des demandes se fait sous **Microsoft Dynamics 365** et une intégration à France Connect et à des passerelles d'authentification par sms est possible. Les agents peuvent suivre la demande en toute transparence sur le portail et recevoir des rappels, notifications ou demandes d'approbation.

### **... déjà bien implémenté au Royaume-Uni**

Le portail citoyen est une extension de l'**application « Vulnérabilité »** déployée par Hitachi Solutions lors de l'épidémie de COVID-19 en 2020. Initialement conçue aux côtés des **arrondissements de Kensington et Chelsea à Londres**, l'objectif de l'application était de mettre rapidement en place des processus et des procédures pour gérer et soutenir les personnes les plus vulnérables. L'application supporte désormais **plus de 2 millions de personnes en Europe.**

---

<sup>1</sup> Markess by exaegis a interrogé une soixante de décideurs de la sphère publique pour analyser les priorités vis-à-vis de l'expérience agent d'ici 2023.

« Le système nous a permis de mieux soigner et soutenir nos concitoyens tout en nous assurant qu'ils obtiennent ce dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin » **Geoff Connell, Directeur digital du Norfolk City Council**

Hitachi Solutions travaille également avec le **ministère de l'environnement britannique** qui vise à digitaliser ses processus afin d'être « Digital par défaut » avec **80% des interactions en ligne ou en libre-service, comme c'est le cas avec la ville de Bristol**. Fort de cette expertise anglo-saxonne, Hitachi Solutions propose désormais cette transformation numérique en France afin d'informer et guider les citoyens dans leurs démarches (contraventions, passeport...) d'un point de vue national mais aussi local (par exemple, signaler un déchet encombrant dans sa rue).

Hitachi Solutions

Accueil Nos Services Suivre Ma Demande

### Signaler des décharges sauvages

Pouvez-vous identifier le lieu sur :

Casse

Niveau de la rue

Décrivez l'emplacement plus en détail \*

Par exemple, au bout de la rue, devant le poste, près du lampadaire.

Quel type de déchets a été déversé ? \*

Sans objet

Déchets électroniques

Autres

Suivre Ma Demande

« Il est nécessaire que les collectivités s'alignent sur le niveau d'expérience utilisateur proposé par les entreprises. Ainsi, l'expérience est simplifiée et améliorée pour les citoyens. Du côté des agents, le travail est facilité. En somme, toutes les parties prenantes sont gagnantes dans l'implémentation d'un portail numérique » **Clément Grammont, Responsable Avant-Ventes chez Hitachi Solutions**

### **À propos d'Hitachi Solutions :**

Présente en Europe depuis 2012 et en France depuis 2017, la société Hitachi Solutions est spécialisée dans le conseil sur la transformation numérique et l'intégration des solutions Microsoft Business Applications basées sur le cloud Azure. Hitachi Solutions fait partie du groupe japonais Hitachi fondé en 1910 dont la mission est de développer des solutions et des produits de haute technologie utiles à la société, et compte plus de 3 000 collaborateurs entièrement dédiés à Microsoft Dynamics 365 dans le monde entier, dont plus de 900 collaborateurs à travers l'Europe. Partenaire Gold Microsoft, Hitachi Solutions a été élue cinq fois partenaire mondial de l'année, et est également détentrice de huit spécialisations avancées, une distinction accordée par Microsoft à un nombre restreint de partenaires. Dotée d'une équipe de professionnels composée de consultants métiers, d'experts en innovation et en technologie, la société accompagne aussi bien les entreprises de taille intermédiaire que les grands groupes dans leurs projets de transformation digitale, le déploiement de solutions ERP, CRM, applications low code, de data science et d'analyse des données. Pour en savoir plus : [hitachi-solutions.fr](https://hitachi-solutions.fr).



**Contact Relations Presse :** Apolline Privat

Tél : 01 39 24 29 00

Email : [presse@factocom.fr](mailto:presse@factocom.fr)

Retrouvez ce communiqué de presse sur

[https://www.factocom.fr/agence-de-relations-presse-hitachi\\_solutions/](https://www.factocom.fr/agence-de-relations-presse-hitachi_solutions/)