

Communiqué de presse,
Boulogne-Billancourt, le 16 Novembre 2017

ClicRDV, spécialiste de la prise de rendez-vous en ligne, accélère la digitalisation des services de la mairie d'Issy-les- Moulineaux



Au service de ses 68 000 habitants, la ville d'Issy-Les-Moulineaux est plus que jamais une ville de défis, profondément ancrée dans une démarche d'innovation et de transformation numérique. Régulièrement citée comme modèle de Smart City, elle se classe parmi les villes les plus dynamiques de France et fait souvent référence sur ses initiatives en matière de Ville Numérique.

Aujourd'hui, elle poursuit sa stratégie de digitalisation de ses services et collabore avec ClicRDV pour proposer à ses habitants une solution de prise de rendez-vous en ligne.

Un partenariat gagnant-gagnant depuis décembre 2016

Depuis près d'un an, la mairie utilise les services de ClicRDV. Chaque Isséen a ainsi la possibilité de prendre rendez-vous en ligne depuis le site internet de la ville issy.com 24h/24 et 7j/7 pour :

- Le renouvellement des cartes nationales d'identité et les passeports.
- Les rendez-vous de permanence conseils : avocat, notaire, CIDFF, UFC Que choisir, conciliateur
- Les conférences culturelles proposées par la mairie.

En parallèle du parcours en ligne, chaque agent dispose d'un agenda mis à jour en temps réel, pour piloter son activité et suivre ses rendez-vous, en fonction des heures de travail et d'ouverture des services.

« Depuis le début de l'année 2017, 3 260 rendez-vous ont été pris, dont 32% directement en ligne. Les premiers mois d'utilisation de ce nouveau service sont encourageants, et les retours de nos habitants très positifs » se félicite Marie Auriemma, Directrice du Guichet unique IRIS – Information et Réception des Isséens - et de la Ville Numérique à la Mairie d'Issy-les-Moulineaux, à l'initiative de ce projet.

Des services digitalisés au service des habitants

La mise en place de la solution ClicRDV s'inscrit dans une démarche plus globale de digitalisation des services apportés aux citoyens. De nombreux e-Services sont déjà proposés aux habitants d'Issy-les-Moulineaux pour faciliter leurs démarches et leur relation avec l'administration comme une application de signalement d'incident ou de suggestion, ou encore une application visant à connaître l'affluence en temps réel et prévisionnelle dans les structures municipales.

Grâce à la solution de prise de rendez-vous en ligne proposée par ClicRDV, la ville va un cran plus loin et facilite l'accès des citoyens aux démarches administratives en proposant un service disponible 24h/24 et 7j/7j.

Un nouveau service en lien avec les attentes et les nouveaux usages digitaux des citoyens : la plupart des rendez-vous pris en ligne le sont le soir et le weekend, en dehors des horaires d'ouverture du centre d'appel municipal ou de l'accueil du centre administratif. En parallèle, l'administré recevra automatiquement quelques heures avant l'horaire du rendez-vous un SMS de rappel pour être certain d'honorer son rendez-vous.

Un gain de temps et d'efficacité pour les agents de la Mairie

La prise de rendez-vous en ligne ClicRDV a permis le désengorgement du centre d'appel municipal et l'amélioration de son taux de décroché entraînant une meilleure disponibilité des agents et une qualité des réponses apportées renforcées. *« La mairie d'Issy-les-Moulineaux s'est inscrite dans la démarche de certification Qualiville, dont l'objectif est de tendre vers un taux de décroché de 100% en moins de 4 sonneries. Grâce à ClicRDV, nous avons soulagé la pression téléphonique sur le centre d'appel municipal de 32% et permis au taux de décroché en moins de 16 secondes de passer de 73% à 80%. »* explique Marie Auriemma.

Le déploiement de ce service en ligne a également permis de réaligner les horaires d'ouverture du centre d'appel sur ceux de l'accueil physique du centre administratif municipal, après une période d'allongement d'une heure peu concluante. Le budget ainsi dégagé a été réinjecté dans ce projet, qui permet d'apporter un service moderne et utile aux Isséens.



« La mise en place de la prise de rendez-vous en ligne répondait à un double enjeu : apporter un service mieux adapté aux Isséens, et optimiser notre organisation RH. Au regard des résultats des premiers mois d'utilisation, notre objectif est de poursuivre nos efforts en termes de communication auprès de nos citoyens pour augmenter le taux d'adoption de ce nouveau service et viser un taux de dématérialisation supérieur à 60% pour les parcours, et jusque 90% pour les démarches d'état civil (CNI et passeport). Nous prévoyons par ailleurs d'ouvrir d'autres services à la prise de rendez-vous, comme la généralisation dans le cadre des conférences et sorties culturelles... » précise Marie Auriemma.

« Nous sommes particulièrement fiers d'accompagner la ville d'Issy-les-Moulineaux qui est depuis de nombreuses années précurseur en matière de digitalisation de ses services. Depuis 2017, nous constatons un intérêt croissant de nombreuses municipalités pour la prise de rendez-vous en ligne. En effet, notre solution digitale permet d'améliorer et de simplifier l'expérience des citoyens vis-à-vis de leurs démarches administratives et de faciliter les missions des agents municipaux concernés. Du fait de la valeur ajoutée de la prise de rendez-vous en ligne, cette fonctionnalité représente pour de nombreuses mairies l'une des premières étapes dans leur stratégie de digitalisation et de transformations numérique » déclare Stéphane Monat, directeur général de ClicRDV.



ClicRDV sera présent au Salon des Maires et des Collectivités, du 21 au 23 novembre 2017, stand E23 – Pavillon 3, Paris Porte de Versailles.

A propos d'Issy-les-Moulineaux

Ville en perpétuel mouvement (3ème ville la plus dynamique de France selon une récente étude du journal Le Figaro), Issy-les-Moulineaux fait preuve de détermination et d'audace dans tous ses projets.

Sous l'impulsion de son maire André Santini, Issy-les-Moulineaux, 68 000 habitants, est devenu un pôle numérique actif en France mais également à l'international.

Avant-gardiste, avec la présence d'entreprises innovantes (Microsoft, Cisco et bientôt Orange, Capgemini, Nestlé France), Issy-les-Moulineaux s'est hissée au premier plan des « smart cities » dans le monde. C'est ainsi la seule ville française à avoir été classée trois fois dans le Top 7 Intelligent Communities. Son crédo ? Mettre les nouvelles technologies au service des habitants afin d'améliorer la qualité de vie et l'efficacité des services publics.

Contact presse Mairie d'Issy-les-Moulineaux

Guillaume de Stordeur

Directeur adjoint communication

01 41 23 82 58 - guillaume.destordeur@ville-issy.fr

A propos de ClicRDV

ClicRDV propose aux professionnels - Professions libérales, PME et Grands Comptes, Administrations – une solution d'agenda et de prise de rendez-vous en ligne. Simple, intuitive et clé-en-main, la solution ClicRDV est adaptée à l'ensemble des marchés qui reposent sur la mise en relation entre personnes physiques et professionnels, notamment dans une logique Web-to-Store. Société française créée en 2006, filiale de Solocal, ClicRDV est née d'un constat : l'émergence de nouveaux comportements des consommateurs d'une part, qui utilisent de plus en plus Internet pour organiser leur quotidien, gérer leurs achats et préparer leurs visites en boutique ou auprès des administrations, et l'absence de solutions en ligne simples et agiles pour répondre à leurs attentes et aux besoins des professionnels d'autre part, pour développer leur trafic en magasin et accroître leur chiffre d'affaires.

Quelques chiffres sur ClicRDV : plus de 16.800 clients, 30 millions de rendez-vous générés en 2016, 12 années d'expérience, 23 pays couverts, et des dizaines de mairies et administrations dont les villes de Vincennes, Niort, Courbevoie, Limonest, Nîmes, Lanester ou encore les CROUS, L'Assurance Maladie ou les Caisses d'Allocations Familiales.

Contacts presse ClicRDV

Edwige Druon - 06 23 24 35 09 – edruon@solocal.com

Estelle Baley - 01 46 23 43 75 – ebaley@solocal.com