**RENDEZ-VOUS ON LINE**



**UNE SOLUTION DEVELOPPEE PAR LES COLLECTIVITES POUR LES COLLECTIVITES**

La solution <http://www.rendezvousonline.fr> a été développée par les collectivités pour les collectivités.

La genèse de son existence remonte au constat fait par l’association des maires de Gironde 5AMG 33) sur des délais trop importants sur la délivrance des titres.

Doublons des rendez-vous, tourisme administratif, dossier non complet pour effectuer les demandes de papier sont autant d’éléments qui ont été pris en compte dans la construction de cette solution.

La solution est pensée et articulée pour apporter une expérience utilisateur optimale aussi bien au demandeur de titre que pour les agents traitant le travail.



**Principaux avantages de la plateforme de prise de RDV**

* Simplifier la prise de RDV pour les titres d’identité en proposant aux citoyens un outil de prise de RDV en quelques clics via le web ou par téléphone.
* Mieux répartir les demandes de RDV sur le territoire et réduire le flux d’appels et les délais d’attente (lissage des délais entre communes adhérentes d’un territoire).
* Eviter les prises de RDV en doublon entre communes adhérentes.
* Réduire les RDV non honorés grâce aux rappels 48h à l’avance.
* Permettre aux mairies non équipées de DR de continuer d’assurer un certain niveau de service de proximité en renseignant leurs administrés et en prenant directement RDV pour eux.
* Favoriser la diffusion d’informations sur les pièces à fournir et sur les démarches à effectuer au préalable (pré-demande).



**Fonctionnalités de la plateforme web**

* Service disponible 24/24 et 7/7.
* Géolocalisation des communes ayant souscrit à l’outil mutualisé et permettant de réserver le créneau au plus près et au plus tôt.
* Prise de RDV en quelques clics, adaptable à tous les supports (ordinateurs, tablette, téléphone).
* Annulation ou report du RDV à tout moment.
* Réservation de plusieurs créneaux d’affilée lorsque la démarche concerne plusieurs personnes liées (une même famille par exemple).
* Impossibilité de demander un RDV pour la même démarche dans deux communes qui ont acquis l’outil, afin d’éviter les RDV non honorés.
* Envoi d’un code de confirmation pour confirmer la demande de RDV.
* Rappel RDV 48h avant.
* FAQ sur les questions fréquentes.



**Avantages et fonctionnalités de l’outil pour les agents**

* Prise de RDV pour les usagers qui se présenteront en mairie ou qui contacteront la mairie par téléphone
* Accès à un agenda des RDV par DR
* Configuration des créneaux de réservation au regard de l’organisation de la mairie avec la possibilité de les modifier à tout moment

* Annulation de RDV du fait de la mairie et avertissement de l’usager par la plateforme avec proposition de report
* Accès à des statistiques (communes de résidence des demandeurs, nombre de RDV par DR et par lieux, temps moyen des RDV, taux d’annulation, etc.)