

- ACTUALITÉS
- LE MAG
- PODCASTS
- SC TOUR
- LA TOURNÉE
- AUTRES ÉVÉNEMENTS
- AGENDA
- RESSOURCES



LES ASSISES DE L'IA ET DES TERRITOIRES
2^{ème} édition

PROGRAMME ET INSCRIPTION

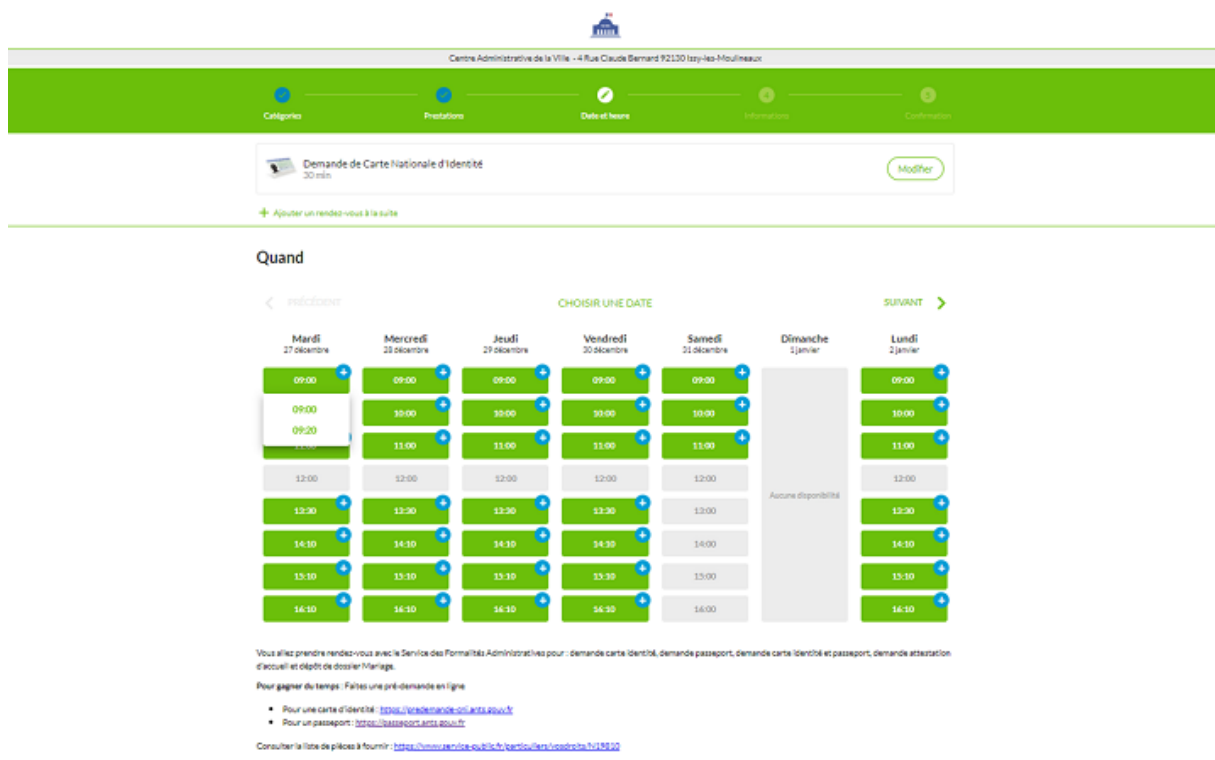
9 déc.
8 h 30 – 17 h
Paris

[SMCL 2022] Solocal lance la prise de rendez-vous en ligne pour les mairies

DÉMATÉRIALISATION

il y a 2 jours - par Ariel GOMEZ

Se définissant comme « le Doctolib de la relation citoyenne », le service de prise de rendez-vous en ligne ClicRDV proposé par Solocal s'intègre facilement dans les sites web des mairies et permet de diviser par cinq le nombre de rendez-vous non honorés par les citoyens.



Centre Administrative de la Ville - 4 Rue Claude Bernard 92120 Issy-les-Moulineaux

Catégories Prestations Date et heure Informations Confirmation

Demande de Carte Nationale d'Identité
20 min

+ Ajouter un rendez-vous à la suite

Quand

CHOOSEUR UNE DATE

Mardi 27 décembre	Mercredi 28 décembre	Judi 29 décembre	Vendredi 30 décembre	Samedi 31 décembre	Aucune disponibilité	
09:00	09:00	09:00	09:00	09:00		
09:30	09:30	09:30	09:30	09:30		
10:00	10:00	10:00	10:00	10:00		
10:30	10:30	10:30	10:30	10:30		
11:00	11:00	11:00	11:00	11:00		
12:00	12:00	12:00	12:00	12:00		
13:30	13:30	13:30	13:30	13:30		
14:10	14:10	14:10	14:10	14:00		
14:30	14:30	14:30	14:30	15:00		
15:10	15:10	15:10	15:10	16:00		
16:10	16:10	16:10	16:10	16:00		

Vous allez prendre rendez-vous avec le Service des Formalités Administratives pour : demande carte identité, demande passeport, demande carte identité et passeport, demande attestation d'accueil et dépôt de dossier Mariage.

Pour gagner du temps : Faites une pré-demande en ligne

- Pour une carte d'identité : <https://www.solidaritex.com/acta/ajout/>
- Pour un passeport : <https://www.solidaritex.com/pas/>

Consulter la liste de pièces à fournir : <https://www.solidaritex.com/acta/ajout/les-pieces-a-fournir>

La prise de rendez-vous en ligne est devenue une pratique massive et courante depuis le début de l'épidémie de Covid en 2020. Elle s'est notamment convertie en canal privilégié pour les prises de rendez-vous de vaccination. Une autre conséquence de cette même épidémie a été le ralentissement ou la suspension temporaire d'un certain nombre de démarches administratives, dont la délivrance des cartes d'identité et des passeports. Conséquence ? Les besoins de renouvellement de ces titres administratifs se sont accumulés comme jamais précédemment, générant des embouteillages dans les services et rendant chaotiques les prises de rendez-vous, dont les créneaux deviennent trop rares. C'est dans ce contexte que Solocal (ex Pages Jaunes), converti depuis longtemps dans les services et les contenus numériques, a présenté au Salon des Maires et des Collectivités Locales sa brique logicielle de prise de rendez-vous, Clic RDV, qui permet aux mairies de mettre en place cette fonctionnalité sur leur site web. Le besoin concerne les cartes d'identité et les passeports, mais aussi tous les autres services des mairies qui sont amenés à recevoir du public sur rendez-vous (urbanisme, services sociaux...). Pour les cartes d'identité et les passeports, à défaut de rendez-vous disponible dans leur propre mairie, les citoyens se verront proposer des créneaux dans un périmètre de 20, 40 ou 60 km

Cinq fois moins de rendez-vous ratés



Maxime Duclaux, Secrétaire général de Solocal

Ce service s'intègre dans les sites web des mairies en mode iframe (intégration d'une page html dans une autre page html). Afin de faciliter les démarches et permettre une navigation fluide, Solocal vient de valider l'interconnexion de sa plateforme de prise de rendez-vous avec celle de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS). Le service de prise de rendez-vous s'accompagne d'un système de rappel automatique par SMS et par mail ; des fonctionnalités qui permettent de «diviser par

« cinq le nombre de rendez-vous non honorés », comme l'explique Maxime Duclaux, Secrétaire général de Solocal.

Porté par la branche secteur public de Solocal, créée il y a moins d'un an, ce service a pour cœur de cible les villes entre 3000 et 30 000 habitants qui ne sont pas encore équipées. Il est facturé sur la base d'un abonnement mensuel dégressif en fonction du nombre de bornes de reconnaissance biométrique : à partir de 59 € HT pour 1 agenda, 49 € pour 2 à 4 agendas. Cet abonnement inclut un accompagnement dédié par un chef de projet ClicRDV disponible auprès des agents municipaux durant toute la durée de la prestation : de l'installation, à la prise en main avec des formations dédiées.

D'après le responsable, 2 ou 3 mairies se manifestent chaque semaine pour s'enquérir du fonctionnement du service. Ce « *contact digital* » de la mairie avec son administré permet également de faire des enquêtes en ligne et des sondages de satisfaction.

A l'image de Doctolib, service auquel on le compare, Solocal se pose aussi la question d'aller plus loin que la simple prise de rendez-vous pour proposer l'équivalent de la consultation en ligne.

Solocal emploie 2700 salariés pour un chiffre d'affaires de 428 M€ réalisé avec 300 000 clients, dont 2500 issus du secteur public.