

RDV Service Public – La solution souveraine de prise de rendez-vous

Une solution numérique souveraine pour simplifier la gestion des rendez-vous dans les administrations et améliorer la relation entre les agents et les usagers



Objectifs

Simplifier l'accueil et la relation entre les usagers et les administrations, améliorer l'efficacité opérationnelle des agents, et mutualiser un commun numérique souverain au service de toutes les administrations



Solution

Création d'une solution numérique publique et souveraine pour la prise de rendez-vous, permettant :

- Une centralisation des agendas
- Une ouverture des disponibilités en ligne
- Une automatisation des rappels
- Une génération de statistiques fiables pour piloter l'activité

DINUM / OPI - SERINE Kevin,
kevin.serine@numerique.gouv.fr



Problème initial

Rendez-vous non honorés, manque de visibilité globale sur les disponibilités, usage de solutions hétérogènes ou d'agendas papier, et surcharge administrative pour les secrétariats et les travailleurs sociaux



Résultats

- Réduction de 30% des rendez-vous non honorés
- Diminution du coût du rendez-vous
- Amélioration mesurable de l'expérience usager
- Taux d'occupation optimisé
- Contribution directe aux politiques publiques nationales avec plus de 2 millions de rendez-vous par an planifiés via la plateforme et 200 000 rendez-vous par mois en moyenne