

# PLATEFORME DEPARTEMENTALE MUTUALISEE DE PRISE DE RDV EN LIGNE POUR LES CNI ET LES PASSEPORTS



**Une quarantaine de communes de Haute-Savoie sont à ce jour équipées de dispositifs de recueil de données (DR) pour l'établissement des cartes nationales d'identité et des passeports. Afin de faciliter le travail des agents desdites collectivités, mais également afin de faciliter les démarches des administrés, l'Association des Maires de Haute-Savoie met à votre disposition une solution mutualisée de prise de RDV pour les CNI et les passeports, proposée en partenariat avec la société JVS Mairistem. Une vingtaine de communes de Haute-Savoie utilisent d'ores et déjà la plateforme RDVONLINE.**

## 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
- ❖ Eviter les prises de RDV en doublon et 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 par mail ou sms pour confirmer la demande de RDV

- ❖ Mail ou sms pour rappeler le RDV 48h avant (durée personnalisable par la commune)
- ❖ 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
  - horaires d'ouverture du service
  - disponibilités des agents
  - DR défailante
  - Etc.
- ❖ Annulation de RDV du fait de la mairie et avertissement de l'utilisateur 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.)
- ❖ En option : un serveur vocal interactif pour désengorger les standards des communes et permettant aux usagers de prendre des RDV et de rappeler la liste des pièces obligatoires pour une demande de passeport et/ou de CNI.

## Nouvelles possibilités d'extension de plannings

Au-delà des prises de RDV pour les cartes d'identité et les passeports, Rendez-vous Online a évolué et permet désormais la prise d'autres types de RDV par les citoyens : **RDV pour les inscriptions scolaires et périscolaires, RDV avec le maire, RDV pour les mariages et les PACS, etc.**

Le fonctionnement est identique à la prise de RDV pour les CNI et les passeports : la définition des créneaux de RDV est faite en amont par les services concernés de la mairie et la plateforme de prise de RDV permet aux usagers de choisir la date et le lieu de RDV en fonction du planning proposé et des créneaux disponibles. Les prises de RDV sont entièrement sécurisées grâce à un code de confirmation dynamique à usage unique envoyé par SMS (ou e-mail). **Comme pour les RDV pris pour les CNI et les passeports, les usagers reçoivent un rappel SMS 48h avant la date et peuvent annuler ou reporter leur RDV si nécessaire à tout moment.**

## Tarifs plannings prise de RDV CNI & Passeports

### Tarifs (HT) :

POPULATION	0-5 000	5 001-10 000	10 001-20 000	20 001-50 000	Plus de 50 000
<b>ABONNEMENT ANNUEL</b>	<b>200 €</b>	<b>350 €</b>	<b>400 €</b>	<b>500 €</b>	<b>600 €</b>
<b>INSTALLATION</b>	<b>Forfait de 300 € HT</b>				
<b>FORMATION (à distance)</b>	<b>200 € HT</b>				
<b>COÛT SMS (optionnel)</b>	<b>0.07 €/sms.</b> Il faut compter 3 sms/titre transitant par la plateforme.				

*NB : Coût supplémentaire à prévoir pour l'option serveur vocal interactif (nous consulter)*

## Tarifs plannings supplémentaires

### Tarifs (HT) :

POPULATION	0-5 000	5 001-10 000	10 001-20 000	20 001-50 000	Plus de 50 000
<b>ABONNEMENT ANNUEL POUR UN PLANNING SUPPLEMENTAIRE</b>	<b>80 €</b>	<b>90 €</b>	<b>100 €</b>	<b>120 €</b>	<b>140 €</b>
<b>ABONNEMENT ANNUEL POUR UN PACK DE 5 PLANNING SUPPLEMENTAIRES</b>	<b>300 €</b>	<b>320 €</b>	<b>350 €</b>	<b>450 €</b>	<b>500 €</b>
<b>MISE EN ŒUVRE PAR PLANNING</b>	<b>Forfait de 50 € HT</b>				
<b>REPRISE DES DONNEES (SI NECESSAIRE)</b>	<b>Forfait de 75 € HT</b>				
<b>COÛT SMS (optionnel)</b>	<b>0.07 €/sms.</b> Il faut compter 3 sms/titre transitant par la plateforme.				