

PlaniPref : Concevoir un outil en ligne de prise de rendez-vous en préfecture plus facile à utiliser pour les usagers, plus sécurisé et efficient pour les agents.

Ministère de l'Intérieur



Objectifs



Nicolas Patriarca
Designer



Marie Juille
Mentor



Stéphane Costaglioli
Mentor



Laurent Buchailat
Mentor

Le projet concerne la dématérialisation de la prise de rendez-vous dans les préfectures et sous-préfecture (administrations locales). Afin d'optimiser l'organisation des services recevant des usagers, le projet doit permettre à l'utilisateur de prendre rendez-vous avec le service de façon autonome selon une configuration mise en place par ce service.

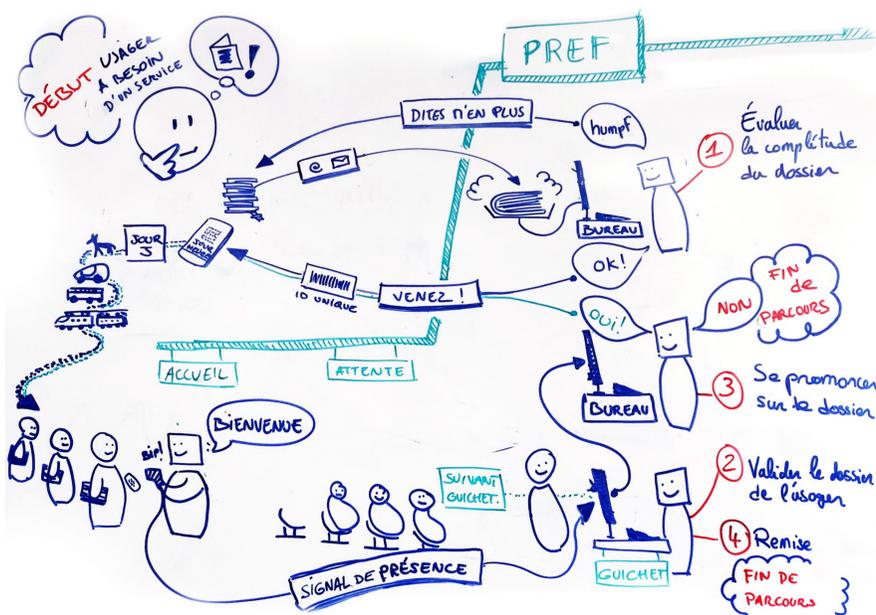


Illustration représentant l'interaction usager/agent imaginée par les participants aux ateliers.



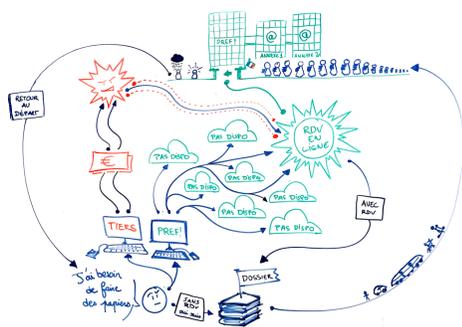
Solutions

1. Créer un parcours usager national

- Création d'un nouveau parcours de prise de rdv unique via service-public.fr où l'expérience usager s'expose depuis l'aiguillage du motif jusqu'à la soumission de la demande, en passant par l'authentification de l'utilisateur.
- Automatisation du contrôle de légitimité de la demande de rdv, notamment par l'interconnexion avec les logiciels métiers AGDREF et SNPC.
- Automatisation du parcours physique de l'utilisateur en préfecture par l'interconnexion avec les logiciels de gestion des files d'attente.

2. Renforcer l'efficacité de l'Etat notamment par une modularité dans l'organisation des services déconcentrés

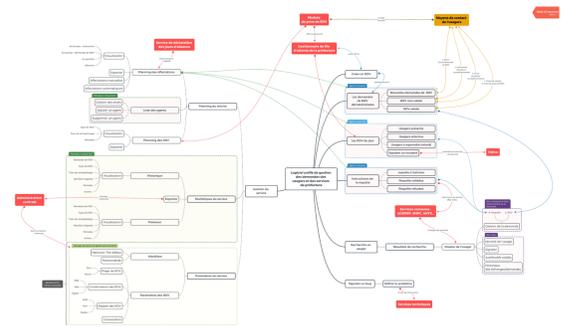
- Automatisation de la gestion du planning des agents du service, de leur affectation au guichet.
- Optimisation des créneaux disponibles en fonction des flux de demandes par procédure.



Diagnostic de l'expérience utilisateur actuel
Difficultés de connexion, affluence, captation et doublonnage



Prototype papier du site
Co-construction des écrans du logiciel des agents de préfecture



Logigramme du logiciel agent
Incluant les interactions des usagers avec l'outil de prise de RDV et les agents



Ce qu'ont dit les participants aux ateliers de co-conception

« Merci d'avoir pris en compte l'avis et l'expérience des agents pour construire le futur module. »

« Vous m'avez permis d'explorer au-delà de ce que je vois. »



Et maintenant ?

Le projet est à l'arrêt. Des négociations se poursuivent pour une prise en charge du projet fonctionnel au regard des capacités opérationnelles du prestataire retenu.