

Comment le service du Contrôle des Habitants de la Ville de Lausanne a mis en place la convocation de rendez-vous par internet avec agenda.ch



Le Service du Contrôle des Habitants à Lausanne reçoit des citoyens à ses guichets pour régler différentes questions administratives.

Dans le cadre actuel, le Service a souhaité proposer une solution pour planifier des rendez-vous sur convocation pour ainsi recevoir les citoyens tout en respectant les mesures sanitaires.

DEFI/OBJECTIFS



SIMPLE ET FIABLE

La prise de rendez-vous doit être simple d'utilisation pour tous les citoyens.



TEMPS REEL

Les informations sur des disponibilités, rdv et convocations doivent s'afficher en temps réel, pour les collaborateurs du service et pour les citoyens.



CODE UNIQUE POUR UNE PRESTATION

Le système doit permettre la prise de rendez-vous seulement pour les citoyens convoqués, et pour une prestation spécifique, et limitée dans le temps.



CONNECTER LES SYSTEMES

Le système doit être connecté au logiciel existant pour connaître les codes de convocation actifs et pour envoyer les codes utilisés par un rendez-vous.

SOLUTION POUR L'ADMINISTRATION

La Ville de Lausanne a fait appel à agenda.ch pour élaborer une solution ensemble.

Une API (=Interface) a été mise en place entre le logiciel du Contrôle des Habitants et agenda.ch pour échanger, de manière anonyme et sécurisée, des codes de convocation valables, en lien avec une prestation et pour une durée de réservation limitée dans le temps.

SOLUTION POUR LE CITOYEN

Le citoyen reçoit une lettre lui proposant de prendre un rendez-vous avec un code QR / URL à usage unique qui le dirige directement vers le choix des dates et horaires pour la bonne prestation.

Ainsi, seuls les citoyens convoqués peuvent prendre un rendez-vous et le Contrôle des Habitants peut gérer le flux des rendez-vous.

PREMIERS RESULTATS

Connectée techniquement depuis le 24 novembre dernier à la base de données du Contrôle des habitants, la plateforme de prise de rendez-vous online d'agenda.ch, permet désormais aux citoyens de planifier leurs visites aux guichets du Service, tout en respectant les mesures sanitaires en vigueur.

Avantages pour le Contrôle des Habitants : un énorme gain de temps par une gestion automatisée, tout en gardant le contrôle sur le flux des rendez-vous.