

Faciliter la prise de rendez-vous en préfecture en créant un outil en ligne

Ministère de l'Intérieur

LA PROBLÉMATIQUE

Dans le cadre de la rénovation de la relation aux usagers du ministère de l'Intérieur, la prise de rendez-vous en ligne est une modalité d'accès aux services assurés par les préfectures. Elle est devenue fondamentale lorsque la présence physique de l'utilisateur est nécessaire (titres de séjour, accès à la nationalité, annulation et suspension de permis de conduire, etc.).

L'objectif du projet est d'améliorer le service rendu grâce à un outil plus facile à utiliser pour l'utilisateur, plus sécurisé et plus

efficace. Le rendez-vous avec l'utilisateur doit permettre de fluidifier son parcours, de la demande au résultat, via le déplacement en préfecture.

L'outil devra également être facile à administrer pour les services des préfectures et offrir des fonctionnalités permettant d'optimiser leur organisation selon les territoires.

LA MISSION

- Produire dans les phases de conception, réalisation et déploiement des améliorations du module en fonction de son expertise
- Optimiser l'outil pour la prise en main par les services et les usagers

→ **Profil et expertises recherchés** : Fortes connaissances en matière d'ergonomie et de parcours utilisateur ; la connaissance de l'organisation administrative et du RGPD est un atout.

Durée et période : 7 mois, à partir de juin 2019

Lieu de travail : Paris 8^e