

RDV Service public, le “Doctolib des services publics”, s’ouvre à toutes les administrations d’État

Emile Marzolf

Image d'illustration générée par Midjourney.

La petite start-up de territoire voit de plus en plus grand. Lancée en 2018 par le conseil départemental du Pas-de-calais, la start-up qui porte l’outil de gestion des rendez-vous avec les usagers “RDV Service Public”, passe à la vitesse supérieure et s’ouvre désormais à toutes les administrations et opérateurs de l’État. Pour rappel, cet outil en ligne permet aux usagers et aux agents de réserver des rendez-vous, la plupart du temps en présentiel, et surtout d’éviter les “lapins” posés par les usagers, grâce à l’envoi, entre autres, d’un rappel par SMS avant la date du rendez-vous. Une fonctionnalité très basique qui manque encore cruellement à de nombreux services publics. *“Moderniser et transformer les modalités de gestion et de prise de rendez-vous dans les administrations publiques est un enjeu partagé mais aujourd’hui traité de façon cloisonnée et individualisée”*, pointe la start-up pour justifier le déploiement de son outil dans un nombre toujours plus grand d’administrations, et dans des domaines toujours plus divers.

C’est d’ailleurs pour s’adapter à cet écosystème toujours plus grand que la start-up - désormais co-portée par la DSI de l’État et l’Agence de la cohésion des territoires - entend organiser tous les mois des “OpenLab”, des ateliers ouverts aux différents utilisateurs, futurs utilisateurs et curieux en tous genres, afin de *“partager une vision commune de l’offre de valeur”* et structurer autour de cette vision commune une feuille de route pour le développement du produit. Le premier s’est déroulé le 15 février au Lieu de la transformation publique à Paris.

L’occasion, pour son responsable Matis Alves, d’annoncer l’ouverture de RDV Service Public *“à l’ensemble des administrations de l’État”*, qu’il s’agisse *“d’une initiative locale et spontanée comme pour des projets à visée nationale”*. L’équipe propose en effet aux administrations de se saisir spontanément de l’outil, prêt à l’emploi en ligne, ou bien de les accompagner de façon plus rapprochée, comme cela a pu être fait pour certaines déclinaisons du produit initial dans d’autres domaines que celui pour lequel il avait été créé. A savoir la gestion des rendez-vous dans les services sociaux locaux (SSL) et de protection maternelle infantile (PMI) départementaux, où le taux de lapins s’élevait avant le lancement à 25% des rendez-vous pris.

Les collectivités locales n’ont pas été oubliées. La start-up cherche toujours à déployer son outil dans un maximum de départements, mais aussi dans les communes chargées des renouvellements de titres d’identités, où l’outil doit contribuer à désengorger les services d’état-civil. Grâce à une meilleure gestion des rendez-vous en général, [et des rendez-vous doublons en particulier](#), qui rallongent artificiellement les files d’attente pour obtenir un rendez-vous en mairie. *“Tous les*

départements et toutes les communes concernées par les titres sécurisés peuvent désormais utiliser l'outil et envisager l'ouverture complémentaire à des services connexes", précise l'équipe dans un compte-rendu de l'Open lab du 15 février. Les collectivités sont en effet invitées à tester RDV Service Public au-delà du seul périmètre des cartes d'identités et passeports.

Déclinaisons dans tous les domaines

Avec cette ouverture, RDV Service Public poursuit donc son développement et son déploiement. Il est loin le temps où la solution s'appelait encore "Lapins" du nom de la start-up de territoire lancée en 2018 par le département du Pas-de-Calais pour mettre fin aux rendez-vous non honorés dans les seuls services sociaux. Entre temps, "Lapins" a été rebaptisé "RDV Solidarités" au moment de son ouverture à d'autres départements, puis "RDV Service Public" lorsqu'il a été décidé d'en faire l'outil principal de gestion des rendez-vous dans tous les services publics, après plusieurs déclinaisons réussies dans le domaine de l'inclusion numérique et dans les maisons France Services. Ou bien encore dans la Justice, qui s'est réappropriée l'outil pour diminuer là aussi les *"convocations non-honorées des personnes placées sous main de justice"*.

La solution a ensuite été ouverte aux communes, d'abord dans un cadre expérimental et strictement réservé aux rendez-vous pour les cartes d'identité et passeports, avant, finalement, de l'être pour d'autres types d'usages, mais là aussi uniquement *"à titre expérimental"*. Précaution oblige. L'État avance en effet ses pions petit à petit, en ciblant dans un premier temps les petites communes sans aucune plate-forme de rendez-vous en ligne, non seulement pour tester l'adéquation de l'outil aux attentes des collectivités, mais également pour ne pas trop froisser les éditeurs privés. Des éditeurs sur lesquels l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) avait justement préféré s'appuyer plutôt que sur RDV Service Public, [pour éviter de s'embourber dans des problématiques de concurrence et de marchés publics](#). Aussi, et toujours à titre expérimental, *"des comptes peuvent être créés aux collectivités qui souhaitent tester la solution dans le cadre d'une compétence ou d'un service"*, précise la start-up. A date, 44 000 rendez-vous ont déjà été pris en mairies, dont 4 300 excusés et 1 167 non-excusés. Au global, les différentes déclinaisons de RDV Service Public ont déjà permis à 2,2 millions rendez-vous de se dérouler comme prévu, et de diviser par quatre le nombre de lapins.