

## Cas client Qmatic

La Mairie de Puteaux  
Secteur Public



# LA MAIRIE DE PUTEAUX DIGITALISE SON PARCOURS CITOYENS AVEC QMATIC.



La ville de Puteaux, composée de 45 000 habitants est une ville dynamique et moderne, toujours à l'écoute des dernières innovations. Suite à la rénovation du Hall administratif de la Mairie de Puteaux en Septembre 2013, celle-ci souhaite mettre en place un système de gestion de file d'attente afin d'améliorer l'accueil des visiteurs. Pour ce faire, la Mairie de Puteaux a fait appel à Qmatic pour l'accompagner dans son nouveau projet.

## AMÉLIORER LA GESTION DE L'ACCUEIL ET OBTENIR LA CERTIFICATION QUALIVILLE

Avec plus de 500 visiteurs par jour, la mairie de Puteaux rencontrait des difficultés à accueillir les visiteurs toujours plus nombreux et surtout à les rediriger vers le bon service. La mairie souhaitait également améliorer la répartition de ses ressources pour gagner en réactivité et ajuster les plannings des équipes selon les périodes d'affluence. Enfin, la Mairie de Puteaux, à la recherche de nouveaux challenges, souhaitait obtenir la certification Qualiville qui porte sur les relations quotidiennes des habitants de la commune avec les services municipaux.

**„Dans le cadre de notre démarche Qualité nous avons besoin de fournir des données statistiques notamment sur le temps d'attente. La solution Orchestra nous permet d'obtenir ces données.“**

Explique Elodie Perroy, Directrice de l'Accueil informatif et Responsable démarche Qualiville.

## LE SYSTÈME ORCHESTRA

Pour répondre aux différents besoins de la Mairie de Puteaux, Qmatic proposa de mettre en place la solution Orchestra. Cette solution permet aux citoyens de prendre rendez-vous en ligne sur le site internet de la mairie pour établir une carte d'identité ou un passeport. Par la suite le visiteur s'adresse à l'agent d'accueil sur place pour s'identifier. L'agent d'accueil lui délivre un ticket et le dirige vers le service correspondant à son besoin. Aujourd'hui, la prise en charge se passe en plusieurs étapes. L'agent d'accueil donne un ticket selon la demande, le service concerné est informé en temps réel.

## UNE PRISE EN CHARGE PLUS FLUIDE ET AGRÉABLE

La Mairie de Puteaux voit diminuer le nombre de visiteurs grâce à la dématérialisation des démarches telles que le paiement en ligne, les inscriptions jeunesse etc... L'attente des visiteurs est réduite. Avec la gestion des rendez-vous en ligne, Orchestra a permis aux membres du personnel de mieux répartir leur charge de travail.

De plus, avec les outils d'analyse et les tableaux de bords, la Mairie de Puteaux pilote et analyse en temps réel son activité. Cela permet notamment de mieux gérer les plannings du personnel selon l'affluence.

