



La ville d'Issy-les-Moulineaux s'appuie sur l'expertise de Salesforce pour lancer une nouvelle version de son portail citoyen

Chaque citoyen dispose désormais d'une vue à 360 degrés de toutes les interactions avec les différents services de la mairie



Issy-les-Moulineaux, le 8 février 2021 - La crise de la Covid a mis en lumière l'importance du numérique dans le quotidien de chacun et les enjeux de modernisation des services administratifs. Garder le lien avec les citoyens et leur faciliter l'accès aux services en ligne de la ville s'avère essentiel à l'heure où les déplacements sont réduits. Déjà en pointe sur la numérisation des démarches administratives, la ville d'Issy-les-Moulineaux innove une fois de plus pour offrir le meilleur service à ses habitants. Le lancement d'un portail citoyen nouvelle génération s'inscrit dans la stratégie ambitieuse de la municipalité, pionnière en matière de numérique et de *smart city* en France.

Un accès simplifié et sécurisé à des services numériques de proximité

Initié en mai dernier, le projet du nouveau portail citoyen est né du besoin de simplifier l'accès et d'élargir les canaux de communication utilisés par les habitants d'Issy-les-Moulineaux dans leurs relations avec leur administration. Ainsi, grâce aux technologies cloud de Salesforce, les demandes adressées par exemple aux services de l'état civil, de l'éducation et du logement sont désormais regroupées au sein d'un même point d'accès, avec à terme une intégration de l'ensemble des services municipaux sur la plateforme.

Opérationnelle depuis le 8 février, cette nouvelle version du portail, accessible depuis le site Issy.com, permet aux usagers de se connecter aux différents services de la commune via un identifiant unique grâce à France Connect, la solution d'identification sécurisée développée par l'Etat. Cette harmonisation des mots de passe facilite l'utilisation des services mis à disposition des Isséens.

Un suivi optimisé

Avec l'intégration de Salesforce Service Cloud, Salesforce Community Cloud et Social Studio, la ville d'Issy-les-Moulineaux est désormais en capacité d'accélérer le délai d'instruction des 50 000 demandes annuelles qui ne pouvaient faire l'objet d'une dématérialisation. Parmi celles-ci, une grande majorité proviennent de courriers de citoyens nécessitant une signature certifiée. La mise en place d'un parapheur universel répond à cette problématique et permet désormais de dématérialiser l'ensemble des communications officielles.

Les usagers bénéficient, quant à eux, d'une vue à 360 degrés de l'état d'instruction de toutes leurs demandes en cours auprès des différents services proposés en ligne et de tout l'historique de leurs démarches administratives.

*« Notre nouveau portail va considérablement faciliter l'accès des Isséens aux services de la municipalité. Salesforce y a fortement contribué », déclare **Jean-Paul Poggioli**, Responsable des systèmes d'information de la **Ville d'Issy-les-Moulineaux**. « Grâce à son expertise de la gestion de la relation client, nous sommes en mesure de proposer aux habitants d'Issy un portail ergonomique, capable de réunir l'ensemble de leurs demandes au sein d'un guichet unique », ajoute-t-il.*

*« La ville d'Issy-les-Moulineaux fait à nouveau preuve d'un grand sens de l'innovation au service de ses citoyens avec son nouveau portail. Nous sommes fiers de l'accompagner dans cette démarche de refonte visant à faciliter le quotidien des Isséens et à renforcer le lien entre la ville et ses administrés. La municipalité a su pleinement tirer profit de nos solutions afin d'élaborer une interface conviviale, sur mesure et configurable à souhait », commente **Philippe Walter**, Directeur de la transformation digitale pour le secteur public chez **Salesforce**.*

A terme, son interconnexion avec le dossier numérique du citoyen (DNC) sera effective et permettra aux services municipaux d'accéder aux pièces justificatives et autres documents fournis par les administrés dans le cadre de leurs demandes.

A propos de Salesforce

Salesforce, le leader mondial du CRM, rapproche les entreprises de leurs clients à l'heure du numérique. Salesforce aide les entreprises de toutes tailles et de tous les secteurs à tirer parti de technologies puissantes afin de leur offrir une vue panoramique de leurs clients.

Pour plus d'informations sur Salesforce (NYSE : CRM), visitez : [salesforce.com](https://www.salesforce.com).

A propos de la Ville d'Issy-les-Moulineaux

Ville en perpétuel mouvement, Issy-les-Moulineaux fait preuve de détermination et d'audace dans tous ses projets. **Sous l'impulsion de son maire André Santini, Issy-les-Moulineaux (Hauts-de-Seine), 70 000 habitants, est devenu un pôle numérique actif en France mais également à l'international.** Avant-gardiste, avec la présence d'entreprises innovantes (Microsoft, Cisco, Capgemini, et bientôt Orange), Issy-les-Moulineaux s'est hissée au premier plan des « smart cities » dans le monde. C'est ainsi la seule ville française à avoir été classée trois fois dans le Top 7 Intelligent Communities.

Son crédo : mettre les nouvelles technologies au service des habitants afin d'améliorer la qualité de vie et l'efficacité des services publics.

CONTACTS PRESSE

Rumeur Publique

salesforce@rumeurpublique.fr

Stéphanie MUTHELET | tél. : 06 11 02 60 17 – stephanie@rumeurpublique.fr

Dimitri LECERF | tél. : 06 29 84 91 27 – dimitri@rumeurpublique.fr

Marion LARIVIERE | tél : 06 28 11 07 75 – marion.lariviere@rumeurpublique.fr

Sébastien LANGA | tél : 06 14 10 68 21 – sebastien.langa@rumeurpublique.fr

Sophie BRAQUENIE | tél : 06 72 16 68 29 – sophie.braquenie@rumeurpublique.fr

Salesforce

Guillaume TOURRES | Responsable des relations publiques - gtourres@salesforce.com

Ville d'Issy-les-Moulineaux

Guillaume DE STORDEUR | Directeur adjoint communication | tél : 06 27 26 50 16 –

guillaume.destordeur@ville-issy.fr