



Communiqué de presse

15/6/21

Première fonctionnalité dynamique CRM sur IRISBox, le guichet électronique régional pour les Bruxellois, avec parking.brussels

La ministre bruxelloise de la Mobilité Elke Van den Brandt et le ministre bruxellois de la Transition numérique Bernard Clerfayt se félicitent de pouvoir annoncer l'ajout au portail régional CRM (Customer Relationship Management) de fonctionnalités dynamiques en ligne pour les Bruxelloises et les Bruxellois : <https://crm.irisbox.brussels>. Cette plateforme bénéficiera en primeur aux usagers de parking.brussels, qui pourront ainsi s'y connecter directement afin d'effectuer une demande d'information, d'introduire une demande de carte de dérogation ou encore, de contester une redevance de stationnement.

Développé par le Centre régional informatique pour la Région bruxelloise (CIRB), le portail régional a pour ambition d'offrir à terme la possibilité aux Bruxelloises, aux Bruxellois et aux entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale d'effectuer en ligne l'ensemble de leurs démarches administratives régionales et d'en vérifier le suivi. Pour Nicolas Locoge, directeur général du CIRB, « la plateforme CRM incarne la nouvelle gouvernance numérique de la Région. Son ambition est de mieux répondre aux besoins des citoyens et des entreprises, tout en opérant une transition digitale efficace des administrations grâce à l'intervention du CIRB. Celle-ci s'opère via des outils mutualisables, des expertises en partage et des plateformes interopérables et agiles »

C'est grâce à sa récente acquisition d'un programme de gestion de relation clientèle (CRM, ou Customer Relationship Management) que parking.brussels peut faire office de pionnière dans cette offre de services régionaux. Ce système permet à chaque client de parking.brussels d'être mieux informé de l'état de son dossier et d'accéder aux FAQ détaillés pour obtenir rapidement une réponse à ses questions. « La plateforme CRM offre à parking.brussels une occasion unique de rationaliser les services qu'il fournit à ses nombreux clients », se réjouit Eric Dubois, directeur général de parking.brussels. « En intégrant diverses fonctions, un outil a été créé qui permet aux clients de nous contacter et de consulter leurs propres dossiers de manière claire et rapide. Cette nouveauté s'inscrit dans la politique de l'Agence qui vise toujours plus à améliorer ses relations avec ses clients ».

Le déploiement de ce nouvel outil se fera progressivement pour toutes les dix communes qui ont délégué la gestion du stationnement sur leur territoire à parking.brussels à partir du 15 juin 2021. Les premières communes couvertes seront Schaerbeek et Evere. Suivront Anderlecht et Forest (01/07), Jette et Koekelberg (15/07), Molenbeek-Saint-Jean/Berchem-Sainte-Agathe/Ganshoren (01/08), Ixelles (15/08) et les demandes régionales relatives à Cycloparking et aux Zones à accès limité (ZAL) (01/09).

Des vidéos de démonstration de l'utilisation de ce portail seront diffusées sur le site de parking.brussels ainsi que via les réseaux sociaux.

« Des services publics plus rapides, plus intuitifs, plus transparents grâce au numérique, c'est l'objectif des projets de modernisation des administrations bruxelloises », commente Bernard Clerfayt. « Et les services en ligne s'avèrent être la solution la plus simple, la plus fluide, la plus rapide. Fini les files d'attente, fini l'opacité du traitement de la demande, place à un service orienté citoyen. Grâce à la technologie, les administrations et les citoyens peuvent savoir directement où en est la demande, obtenir un historique complet des interactions ou encore assurer un suivi personnalisé. Bref, offrir un service digne de notre temps ».

« Je me réjouis que ces nouveaux outils informatiques rendent plus efficaces les services de Parking.brussels et fassent gagner du temps aux Bruxelloises et aux Bruxellois », conclut Elke Van den Brandt.

Plus d'infos :

parking.brussels : Pierre Vassart - 0485 64 21 52

CIRB : Tony De Coux - 0499 96 64 59