



# LE LIVRE BLANC

DE LA PRIORISATION DE CRÉNEAUX DE  
RENDEZ-VOUS

# Edito

Le but d'un rendez-vous va au-delà de sa simple définition d'une « **rencontre prévue entre deux ou plusieurs personnes à une même heure dans un même lieu** »\*. **Le rendez-vous permet d'offrir un service plus qualitatif, plus rapide et mieux préparé pour sa clientèle et à ses administrés !**

## **Pourquoi rendez-vous et prise de rendez-vous sont-ils précieux ?**

Parce qu'ils permettent de demander par avance les caractéristiques d'un rendez-vous : motif, horaire, lieu...

Parce qu'ils permettent d'établir un planning en backoffice

Parce qu'ils permettent de dresser l'activité à venir d'un service

Parce qu'ils permettent de rendre visibles les créneaux toujours libres

Parce qu'accessible en ligne, le service peut continuer à toute heure

**MAIS** que faire lorsque le planning gonfle ? Quand les créneaux ouverts à la prise de rendez-vous sont engorgés ? Et que les mécontentements surviennent ?

Mettre en place des **priorisations de créneaux !**



**C'est l'astuce que nous avons développée et nous allons vous démontrer son utilité ... maintenant**

\*Source : Larousse





# Problématique

## Le cas des longs délais pour renouveler son titre d'identité

Parlons d'un sujet actuel pour évoquer la **priorisation de créneaux**, parlons des retards dûs à la pandémie.

En effet l'épidémie de Covid-19 a retardé les renouvellements de titres d'identité selon l'ANTS. Un million de cartes d'identité n'ont pas été renouvelées en 2020 !

*Résultat : tout le monde souhaite rattraper le temps perdu ce qui explique en partie l'embouteillage qui persiste et la vingtaine de jours d'attente avant le rendez-vous.*

Honoré de Balzac disait “Le temps manque pour tout.” ... Nous avons donc trouvé **une astuce**... puisqu'après avoir paramétré au mieux le temps alloué à chaque prestation et optimiser les créneaux disponibles, le temps ne s'allongeait pas comme nous le voulions...

Afin de donner la priorité à un public à l'importance jugée préférentielle, nous vous expliquons comment mettre en place **la priorisation de créneaux de rendez-vous**.

Cette astuce permettra de **favoriser l'accès d'un service à une typologie d'utilisateurs choisis**.



# Paramétrages 1.1

## Définir des critères socio-démographiques

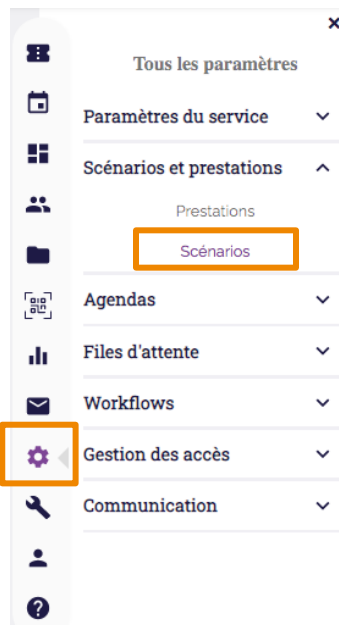
Dans le cas d'illustration, il se pourrait qu'une mairie souhaite **favoriser l'accès aux familles le mercredi**. Pour se faire il est possible d'ouvrir des créneaux dédiés aux mineurs pour leur permettre d'accéder plus facilement à la prestation sur leur journée ou demi-journée sans école.

Cette priorisation va passer par la sélection et l'application **d'attribut de créneaux**.

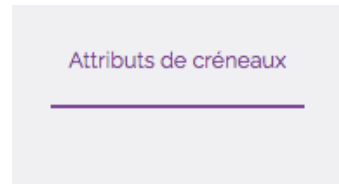


Suivez le guide !

Rendez-vous dans  
l'onglet Paramétrages  
puis Scénarios



Entrez dans la rubrique  
Attributs de créneaux



# Paramétrages 1.2

## Appliquer le critère socio-démographique

Dans la rubrique Attributs de créneaux, vous allez pouvoir choisir l'attribut de votre scénario à favoriser. Pour la **prise de rendez-vous concernant un mineur** par exemple, vous demandez à l'utilisateur si la demande concerne **un mineur**. Vous allez donc pouvoir choisir d'offrir un ou des créneaux supplémentaires à ceux qui auront répondu « **pour au moins un mineur** » dans le scénario et seulement pour ceux-là.

Place aux paramètres !

Cliquez sur « Ajouter un attribut de créneau » et nommez le

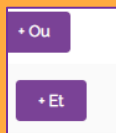
Sélectionnez une condition qui doit être présente dans votre scénario :  
« **Au moins un mineur** »

Puis enregistrez !

Voici tout un tas de critères que l'on peut imaginer pour accéder à un créneau de rendez-vous particulier.

**Prestation, lieu de résidence, agenda, informations additionnelles, type de dossier...**

**Le petit plus : vous avez la possibilité de combiner plusieurs attributs avec**



**Pour accueillir sur un temps donné exclusivement les mineurs qui font une première demande, il faut sélectionner « motif : première demande » ET « Au moins un mineur »**

**Pour accueillir ceux qui ont une demande plus complexe, vous pourrez sélectionner les rendez-vous concernant « un mineur de parents séparés ou divorcés » OU « une personne sous tutelle ou curatelle » etc etc.**

Nombre de personnes qui viennent - 1 personne  
Nombre de personnes qui viennent - 2 personnes  
Nombre de personnes qui viennent - 3 personnes  
Nombre de personnes qui viennent - 4 personnes  
Nombre de personnes qui viennent - 5 personnes  
Nombre de personnes qui viennent - 6 personnes  
Pré-demande - Numéros de pré-demandes  
motif - Première demande  
motif - Renouvellement  
motif - Perte ou vol  
motif - Changement d'état civil  
motif - Changement d'adresse  
Au moins un mineur - Au moins un mineur  
Au moins un mineur - Un mineur de parents séparés ou divorcés  
Spécificités - Un mineur de parents séparés ou divorcés  
Spécificités - Une personne sous tutelle ou curatelle  
Age de l'enfant - Mon enfant est né en 2018  
Age de l'enfant - Mon enfant est né avant 2018  
Combien d'enfants sont concernés ? - 1 enfant  
Combien d'enfants sont concernés ? - 2 enfants  
Combien d'enfants sont concernés ? - 3 enfants

# Paramétrages 1.3

## Ouvrez le créneau prioritaire

Dans le mode Edition de créneaux de la barre de menu, sélectionnez enfin une plage horaire, les attributs que vous avez paramétrés vont apparaître dans le menu déroulant ! Choisissez-en un et enregistrez-le.

**Changement d'onglet !  
Rendez-vous dans  
l'onglet modification  
de créneaux**

**Sélectionnez l'attribut  
de réservation,  
enregistrez**

TA-DA vous avez réalisé une priorisation de créneau. Le mercredi après-midi 22 décembre, la réservation n'est ouverte qu'au rendez-vous avec au moins 1 mineur.

# Bonus récapitulatif



## La priorisation de créneaux de rendez-vous :

- **Sert à prioriser des situations** : femmes enceintes, personnes âgées, mineurs le mercredi car pas école, retraitées, familles nombreuses, une localisation afin de s'assurer qu'un usager vit bien dans la bonne ville pour accéder au CCAS de sa commune
- **Peut être réservée côté agents** : vous pouvez tout à fait prévoir dans le planning des créneaux d'urgence pour gérer certains cas. Par exemple pour les habitants de la commune qui perdent un passeport. L'astuce donne la possibilité de gérer son planning à la carte et d'avoir une certaine flexibilité.
- **Permet astucieusement, à l'inverse, de filtrer les usagers** : exemple, un filtre peut être mis en place sur un créneau pour écarter, les jours de grandes affluence (samedi etc.), ceux qui ne renseignent pas leur numéro de pré-demande en ligne. Ils pourront réserver un autre créneau ou appeler pour obtenir l'aide d'un agent.
- **Peut être exceptionnelle ou récurrente** : c'est-à-dire qu'une priorisation de créneau peut être paramétrée pour un événement unique ou qu'elle peut être répétée, comme dans l'exemple, le mercredi après-midi toutes les 2 semaines.







Une question sur cette astuce ?

Vous souhaitez être accompagné ?

**Contactez l'équipe**

[assistance@synbird.com](mailto:assistance@synbird.com)

04 58 14 08 79

