

Evaluation de l'enquête :

Système numérique de prise de rendez-vous pour
les centres d'information et de conseils
transfrontaliers

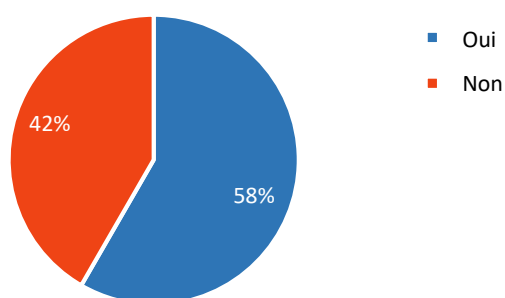
Système numérique de prise de rendez-vous pour les centres d'information et de conseils transfrontaliers

1. Résultats de l'analyse

L'enquête sur le thème « Système numérique de prise de rendez-vous pour les centres d'information et de conseil transfrontaliers » a été envoyée à 40 structures actives dans les régions frontalières d'Allemagne. L'enquête avait pour but de déterminer les besoins et les fonctions nécessaires d'un système numérique de prise de rendez-vous pour les centres d'information et de conseil transfrontaliers et d'établir sur cette base un modèle de cahier des charges.

Après environ un mois, douze des 40 structures contactées ont participé à l'enquête. Toutes ces organisations proposent des services transfrontaliers à différents niveaux. Environ 58% des organisations interrogées proposent des conseils aux citoyens sur les questions relatives aux travailleurs frontaliers.

Infrastructure de conseil existante dans les organisations interrogées

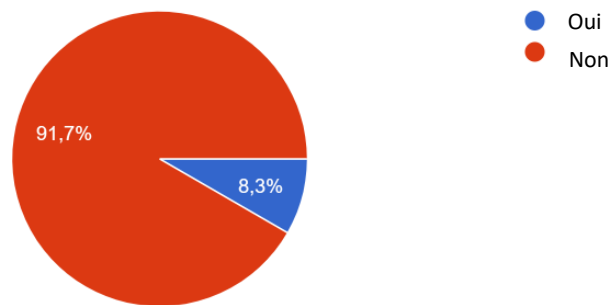


Les organisations emploient en moyenne six collaborateurs, la fourchette allant de 1 à 14 collaborateurs. En moyenne, environ 3,5 collaborateurs sont impliqués dans la prise de rendez-vous par téléphone. Cela correspond à environ 63% de l'ensemble des collaborateurs. Le pourcentage de temps consacré à la prise de rendez-vous par téléphone par collaborateur varie fortement entre 1% et 57% en chiffres ronds. La moyenne du temps de travail consacré à la prise de rendez-vous par téléphone par collaborateur est de 13,5%.

Seule une des douze structures interrogées utilise déjà un système numérique de prise de rendez-vous (voir figure 2). Il s'agit du système Microsoft Bookings, qui a été introduit dans l'organisation pendant la pandémie de Corona et qui n'est utilisé que ponctuellement. Une autre organisation utilise occasionnellement Doodle pour la prise de rendez-vous numérique.

Utilisez-vous déjà un outil de prise de rendez-vous ?

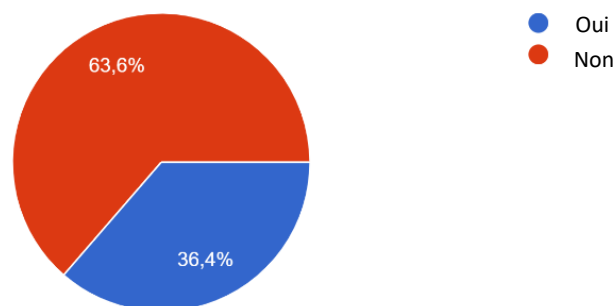
12 réponses



Pour environ 64% (ce qui correspond à sept organisations sur onze) des structures participant à l'enquête qui n'utilisent pas un tel système en ligne, il n'y a actuellement aucun besoin d'un système numérique de prise de rendez-vous.

Si non, votre organisation a-t-elle besoin d'un outil de prise de rendez-vous numérique ?

11 réponses



Les raisons invoquées sont les suivantes :

- Nécessité de prendre un rendez-vous individuel par téléphone en raison de la complexité des demandes
- Accessibilité limitée d'un outil en ligne, en particulier pour les personnes âgées
- Souhait des utilisateurs d'avoir un contact personnel
- Crainte de malentendus sur la plateforme en ligne, ce qui rendrait les consultations moins efficaces
- Prise de rendez-vous inutile pour des problèmes pouvant être résolus rapidement par téléphone, ce qui réduit les capacités de rendez-vous pour les autres utilisateurs
- Exigences en matière de protection des données
- Orientation de l'offre de conseil vers un groupe cible déterminé

Les principaux avantages d'un système numérique de prise de rendez-vous sont considérés par tous les participants comme étant le gain de temps et la réduction des prises de rendez-vous par téléphone. En outre, 80% des participants considèrent que la fonction d'annulation de rendez-vous, qui permet de réduire les pertes de rendez-vous, est avantageuse. 60% des participants considèrent en outre que la numérisation des services publics est utile. L'amélioration de la qualité de l'offre de conseil et l'efficacité des entretiens de conseil sont également mentionnées à deux reprises. En outre, moins d'appels manqués sont également cités comme un avantage.

Outre l'allemand, c'est surtout le français (deux fois sur cinq), mais aussi le néerlandais, le danois, le polonais et l'anglais (une fois chacun) qui sont demandés comme choix de langue.

En ce qui concerne l'interrogation sur l'utilité des fonctionnalités d'un tel outil numérique, toutes les fonctionnalités proposées ont été classées comme utiles et très utiles par au moins 60% des personnes interrogées.

Les fonctionnalités suivantes ont été jugées très utiles ou utiles par tous les participants à l'enquête :

- Saisie des données personnelles des utilisateurs
- Vérification par captcha (vérification de l'utilisateur humain)
- Après la prise de rendez-vous en ligne : confirmation manuelle supplémentaire du rendez-vous via un lien dans un e-mail automatisé.
- Envoi automatique d'un e-mail de confirmation de la prise de rendez-vous aux utilisateurs.
- Possibilité d'annuler ou de reporter le rendez-vous via un lien dans l'e-mail de confirmation.
- Envoi d'un e-mail de rappel automatique peu avant le rendez-vous

Les fonctions suivantes ont été jugées moins utiles ou pas nécessaires par un répondant à la fois :

- Possibilité de choisir entre un rendez-vous en présence ou en ligne (selon le motif du rendez-vous)
- Liste automatique des documents et des pièces nécessaires en fonction du motif/domaine thématique sélectionné pour le rendez-vous dans l'e-mail de confirmation
- Possibilité de télécharger à l'avance des documents et des dossiers pour le rendez-vous
- Consultation des accords de rendez-vous via la fonction de calendrier dans le back office
- Saisie automatique des rendez-vous dans une feuille de calcul Excel téléchargeable.

40% des organisations participantes ont jugé les fonctions suivantes moins utiles ou non nécessaires :

- Sélection du motif/thème du rendez-vous (menu déroulant).
- Transmission automatique des prises de rendez-vous par mail aux collaborateurs concernés

En outre, les fonctions suivantes ont été souhaitées :

- Possibilité d'annuler manuellement le rendez-vous de la part du service de consultation en indiquant une raison.
- Possibilité d'un système de tri selon l'urgence de la demande

2. Evaluation des résultats de l'enquête

Le résultat de l'enquête sur les besoins s'explique par le fait que près de 42% (cinq sur douze) des organisations ayant répondu n'ont pas d'infrastructure de conseil et n'ont donc pas besoin de prendre des rendez-vous. Seule une des cinq structures ne proposant pas de services de conseil indique avoir besoin d'un outil en ligne pour la prise de rendez-vous. En revanche, la moitié des organisations proposant des conseils aux frontaliers se disent intéressées par un système numérique de prise de rendez-vous.

Pour les structures qui ont besoin d'un système numérique de prise de rendez-vous, les fonctionnalités de base suivantes devraient être disponibles :

- Saisie des données personnelles des utilisateurs
- Vérification par captcha (vérification de l'utilisateur humain)
- Envoi automatique d'un e-mail de confirmation de la prise de rendez-vous aux utilisateurs.
- Possibilité d'annuler ou de reporter le rendez-vous via un lien dans l'e-mail de confirmation.
- Envoi d'un e-mail de rappel automatique peu avant le rendez-vous
- *Après la prise de rendez-vous en ligne : confirmation manuelle supplémentaire du rendez-vous via un lien dans le mail automatisé¹*

En option, les fonctions suivantes peuvent être ajoutées selon les besoins de la structure :

- Possibilité de choisir entre un rendez-vous en présence ou en ligne (selon le motif du rendez-vous).
- Liste automatique des documents et pièces nécessaires en fonction du motif/thème sélectionné pour le rendez-vous dans l'e-mail de confirmation.
- Possibilité de télécharger à l'avance des documents et des dossiers pour le rendez-vous
- Consultation des accords de rendez-vous via la fonction de calendrier dans le back office
- Saisie automatique des rendez-vous dans un tableau Excel téléchargeable
- Sélection du motif/thème du rendez-vous (menu déroulant)
- Transmission automatique des prises de rendez-vous par mail aux collaborateurs concernés
- Possibilité d'annulation manuelle du rendez-vous de la part du service de consultation avec indication d'un motif
- Possibilité d'un système de tri en fonction de l'urgence de la demande.

Il convient de noter que la situation de chaque organisation transfrontalière et de chaque zone frontalière varie individuellement. Cela dépend de multiples facteurs tels que le nombre de frontaliers, la relation historique entre les pays voisins, la culture, etc. On peut affirmer que le besoin d'un système numérique de prise de rendez-vous ainsi que ses fonctionnalités augmentent avec le degré d'interdépendance transfrontalière et les prestations (de conseil) qui y sont associées. Dans ce contexte, il semble judicieux de mettre en place un tel système le plus tôt possible avec des fonctions de base qui pourront être complétées ultérieurement par des fonctionnalités optionnelles.

¹ Même si cette enquête s'adresse aux besoins et à la demande de fonctionnalités nécessaires du point de vue des conseillers, le côté utilisateur ne doit pas être négligé dans la mise en œuvre pratique. Il est donc important de garder à l'esprit que cette fonctionnalité représente dans la pratique un surcroît de travail pour les utilisateurs et qu'elle peut conduire à des erreurs, par exemple si l'e-mail est trié par un filtre anti-spam et donc ignoré.

Réalisé par :



Avec un financement du programme Grenzscout du Ministère de l'Intérieur allemand :

Gefördert durch:



Bundesministerium
des Innern
und für Heimat

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages