

## L'accès simplifié par la prise de rendez-vous en ligne

Rendre l'accès aux services aussi simple qu'un clic

### Ce qu'on observait sur le terrain

Les jeunes d'aujourd'hui sont fortement connectés au numérique et habitués à accéder à l'information et aux services en ligne. Il était donc essentiel que les modalités d'accès aux services soient pensées en cohérence avec leurs réalités et leurs habitudes.

#### Les constats :

- pour plusieurs, l'appel téléphonique constituait une modalité moins naturelle ou moins accessible pour initier une démarche;
- une volonté forte de simplifier la prise de contact chez les jeunes et les intervenants;
- des outils numériques existants étaient perçus comme lourds ou peu intuitifs.

Dans ce contexte, **faciliter l'accès aux services à travers des modalités plus simples**, souples et adaptées au numérique est rapidement devenu une priorité.

### Ce qui a été mis en place

Aire ouverte Québec a mis en place très tôt un système de prise de rendez-vous en ligne via Bookings, intégré directement au site web d'Aire ouverte et aux réseaux sociaux.

#### Concrètement :

- ajout d'un bouton "Prendre rendez-vous" accessible rapidement;
- synchronisation avec les agendas des intervenants;
- possibilité de réserver facilement, parfois même en dernière minute;
- intégration avec les autres moyens de contact (site web, réseaux sociaux, messages);
- ajustements continus pour équilibrer rendez-vous planifiés et sans rendez-vous.

*Au départ, cette approche était encore peu utilisée dans le réseau. L'équipe a choisi d'expérimenter rapidement, puis d'ajuster au fur et à mesure.*

### Pourquoi cette pratique fait-elle une différence?

Les jeunes se sont rapidement approprié la pratique.

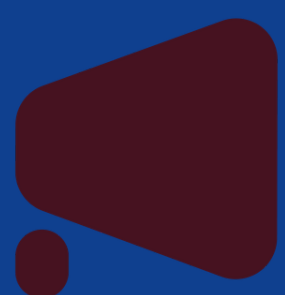
#### Cette pratique favorise :

- une forte utilisation du rendez-vous en ligne.
- un sentiment rassurant pour les jeunes, qui savent quand ils seront vus et avec qui.
- une plus grande flexibilité pour répondre aux besoins de dernière minute.

Même si cette pratique est aujourd'hui plus répandue, Aire ouverte Québec a été parmi les premiers sites à l'implanter et à en partager le fonctionnement avec d'autres équipes.

### À retenir pour l'implantation

- **Démarche itérative** : tester différentes solutions, comparer et ajuster progressivement.
- **Autonomie du service pour adapter la pratique** : configuration interne du système, sans dépendance technique à un autre service pour ajuster aux besoins.
- **Communication** : diffusion active auprès des jeunes pour encourager l'adoption.
- Prévoir un **équilibre** entre rendez-vous planifiés et sans rendez-vous.



Aire ouverte Québec, Aire ouverte Portneuf, & Aire ouverte Loretteville



Pour en savoir plus!