

15 Février 2024

La Coop

**23 tests utilisateurs**

sur le prototype V.1

de la plateforme



Pôle Inclusion  
Numérique

# Plan du rapport

1. Introduction
2. Cartographie des besoins
3. Les tests utilisateurs
4. La restitution par étapes
5. Conclusion

# 1. Introduction



**Pôle Inclusion**  
Numérique

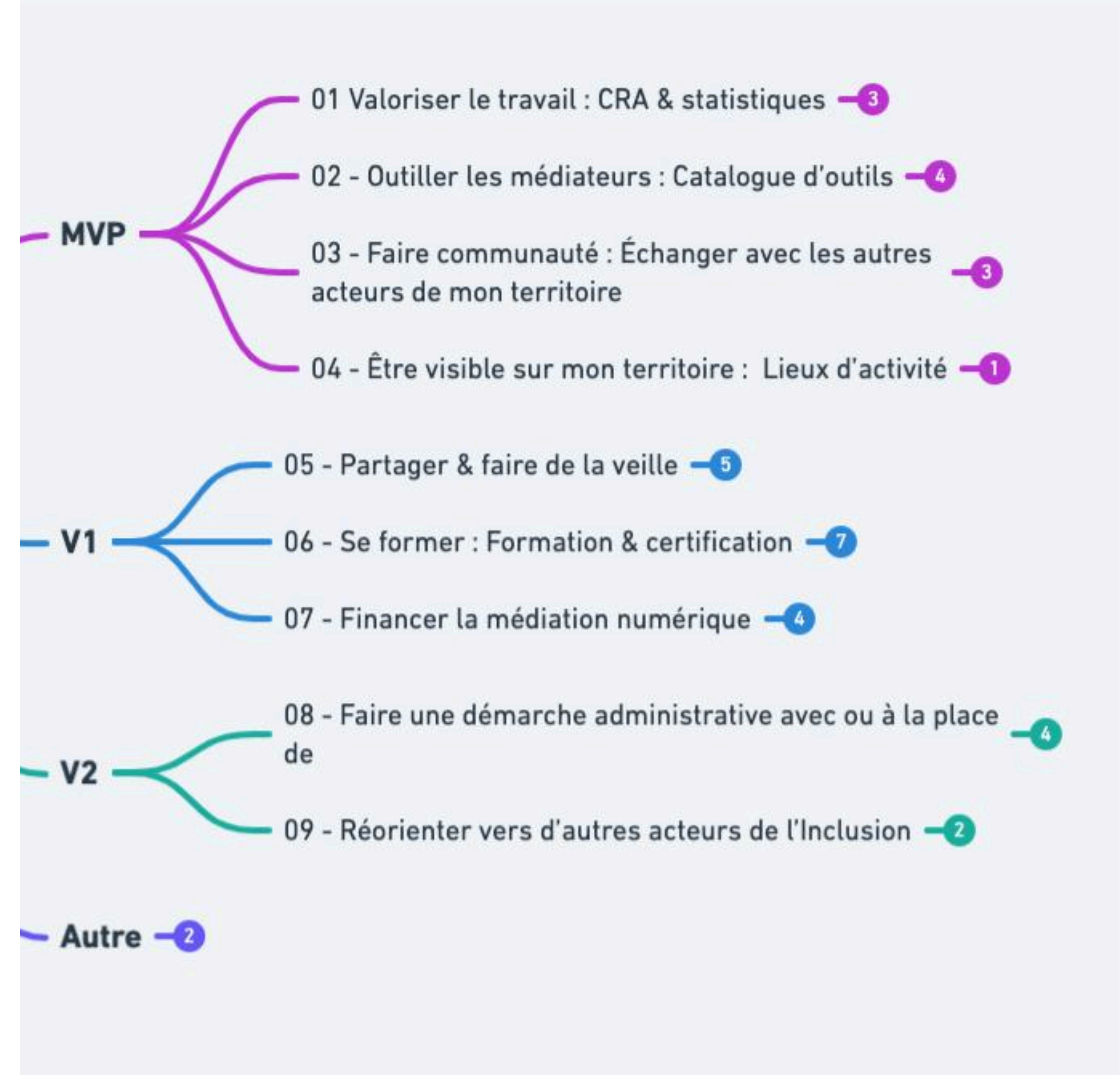
# Contexte

Un premier rapport a été réalisé le 25 septembre 2023

[Lien du rapport](#)

## Objectifs de la suite

- Offrir des outils adaptés aux besoins de l'ensemble des acteurs de la médiation numériques
- Offrir un socle commun d'outillage pérenne et harmonisé en partant de l'existant





**L'UX Research** consiste à récolter des données qualitatives et quantitatives pour étudier les comportements des utilisateurs.

Pour cela, de multiples méthodes sont utilisées (ateliers, entretiens, tests...), afin de comprendre, évaluer et améliorer l'expérience utilisateur des produits et services.



# Atelier coordinateurs

## Déroulé



Nous avons animé un atelier constitué de **coordinateurs** lors du NEC Bordeaux.

Durant 30 min, les participants ont imaginé **les fonctionnalités** pouvant être présentes dans la suite d'outils.

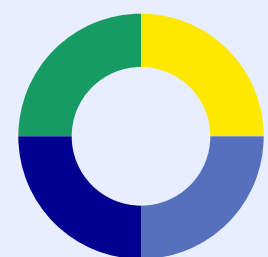


# Atelier coordinateurs

## Restitution

- **Les accès** : Réaliser un onboarding où l'on demande aux médiateurs numériques de renseigner leurs lieux d'activités, le type d'accompagnement.... afin de les ajouter à la cartographie.
- **Rôle coordo** : Les Coordinateur de Conseiller Numérique peuvent relayer et inviter sur la plateforme, les médiateurs qu'ils coordonnent.
- **Exportation des statistiques** : Exporter rapidement sous forme de slides, exporter juste une partie des datas, etc...
- **Données moins froides** : Au-delà du quantitatif, il est important d'avoir des données issues du lien humain, évaluation des ressentis.
- **Communauté** : Liste de contacts par territoire (les partenaires...), qui pourraient être renseignées par les coordo
- **CRA modulable** : Donner la possibilité aux médiateurs de créer leurs modèles d'accompagnements types.
- **Bacs à sable** : Accéder à des sites factices afin de montrer une démarche sans se connecter à son propre compte.
- **PIX** : Pix pourrait arriver en fin d'accompagnement comme un prolongement de l'accompagnement humain pour permettre aux bénéficiaires de continuer à évoluer en autonomie.

# 2. Cartographie des besoins



**Pôle Inclusion**  
Numérique

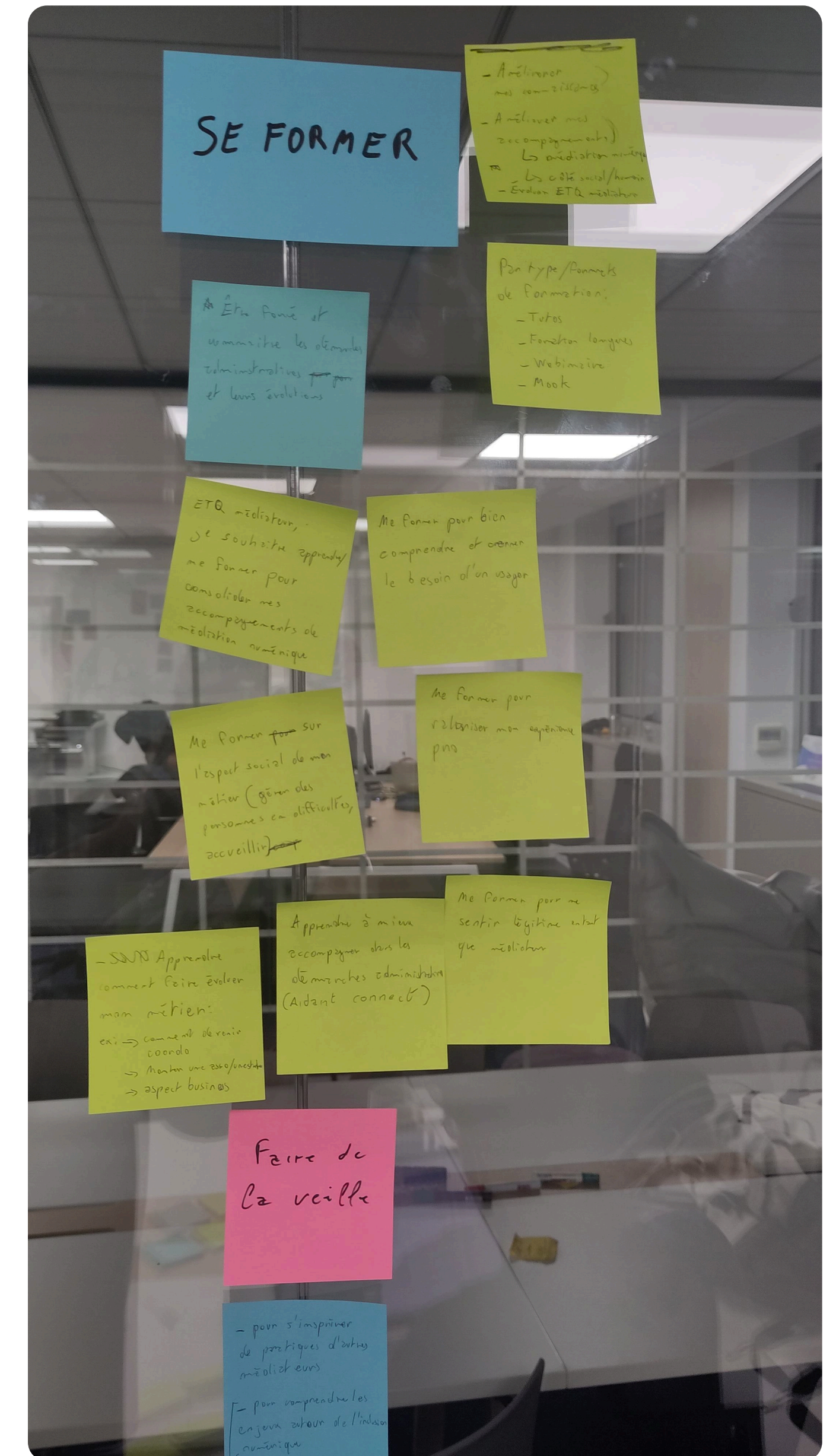


# Lister les besoins envisageables

## Incarner les trois typologies d'utilisateurs

- Conseiller numérique
- Médiateur numérique
- Coordinateur de conseiller

Cette approche consiste à **partir du besoin** en se mettant dans la peau des acteurs de la médiation numérique afin de recenser les différentes attentes de ces derniers.











# Rapports actuels des coordinateurs



## Problèmes remontés :

- Les coordinateurs rencontrent des difficultés à extraire les données.
- Les datas ne sont pas toujours exploitables.
- La réalisation de rapport nécessite beaucoup de temps.



## Solutions envisagées :

- Proposer un système de filtres avancés.
- Harmoniser l'agencement des données.
- Pouvoir générer un rapport en un clic.
- Recueillir des données de meilleure qualité.

# 3. Les tests utilisateurs



**Pôle Inclusion**  
Numérique



# Deux axes de construction

Le premier comme **une boîte à outils**, recensant les différents services et accessibles en un clic depuis la liste.

[Lien du premier prototype](#)

 <b>Pix</b> Évaluer, développer, et certifier ses compétences numériques. <a href="#">Utiliser</a> <a href="#">En savoir plus</a> →	 <b>RDV Aide Numérique</b> Prendre un rendez-vous avec le bénéficiaire. <a href="#">Utiliser</a> <a href="#">En savoir plus</a> →	 <b>Bac à sable</b> Simuler une démarche administrative sur un site factice. <a href="#">Consulter</a> →
 <b>Cartographie Nationale des Lieux d'Inclusion Numérique</b> Orienter mon bénéficiaire vers des services de médiation numérique. <a href="#">Utiliser</a> <a href="#">En savoir plus</a> →	 <b>Aidants connect</b> Effectuer une démarche administrative en ligne "avec ou à la place de" en sécurité. <a href="#">Utiliser</a> <a href="#">En savoir plus</a> →	 <b>Dora</b> Recenser, mettre en visibilité et faciliter la prescription de services d'insertion, adaptés aux besoins des bénéficiaires. <a href="#">Utiliser</a> <a href="#">En savoir plus</a> →
 <b>Expliquer mon métier</b> Toutes les ressources de communication nécessaires afin d'expliquer votre métier.	 <b>Mon Suivi Social</b> Faciliter le suivi des bénéficiaires des structures d'accompagnement social.	 <b>Administration +</b> Résoudre les blocages administratifs complexes et/ou urgents.

Le second **partant du besoin**, guidant l'utilisateur jusqu'à l'outil correspondant à ses attentes.

[Lien du second prototype](#)

 <b>Diagnostic ou évaluation de compétences numériques</b> 2 outils disponibles →	 <b>Aide aux démarches administratives</b> Faire avec ou à la place de l'utilisateur 2 outils disponibles →
 <b>Orienter un bénéficiaire</b> Vers des services	 <b>Comment bien communiquer</b> 5 outils disponibles

# 23 tests utilisateurs

- **Les coordinateurs ont été nombreux à s'inscrire** aux tests, ils ont manifesté une réelle implication dans la conception de la suite d'outils.
- **Difficultés pour rentrer en contact avec les médiateurs.** Nous axerons nos prochains tests sur ces derniers.

11

**Coordinateurs**

/ 38 contactés

9

**Conseillers**

/ 93 contactés

3

**Médiateurs**

/ 29 contactés

# Déroulé d'un entretien

Les tests ont été principalement **orientés sur le compte rendu d'activité et sur les statistiques.**

## Entretiens d'1 heure en vision, menés en binôme

1. Introduction, présentations et contexte - 10min
2. Compte-rendu d'activité - 30min
3. Statistiques, export et historique - 10min
4. Mes outils, Me former et Ma communauté - 10min
5. Conclusion - 1min



# 4. La restitution par étape



**Pôle Inclusion**  
Numérique

+ Enregistrer une activité

 Tableau de bord

 Mon activité

 Mes outils

 Me former

 Ma communauté

## Navigation

- Action rapide pour Enregistrer une activité avec un CTA dédié.
- Un tableau de bord pour retrouver des notifications, actualité et chiffres clés.
- Mon activité afin de visionner, extraire et analyser les statistiques et l'historique.
- Une suite d'outils utiles en entretien.
- Des ressources sélectionnées pour permettre aux médiateurs d'enrichir ses connaissances.
- Un onglet dédié à la communauté avec les canaux de discussion, les événements et des articles.

# Comptes rendus d'activité

## Les types d'activités



**Accompagnement de médiation numérique**  
Individuel ou à deux.

Compléter →



**Atelier de groupe**  
Formation, atelier, rassemblement.

Compléter →




**Aide aux démarches administratives**  
Faire avec ou à la place de l'utilisateur.

Compléter →



**Demande ponctuelle**  
Conseils et services informels, que vous estimez comme étant du temps de travail.

Compléter →



**Rendez-vous non honoré**  
Absence, annulation de dernière minute, omission.

Compléter →

### Ce que l'on a appris

- Les utilisateurs reconnaissent la diversité des types d'accompagnements, notamment entre l'aide aux démarches administratives et la médiation numérique.
- Certains médiateurs ont jugé utile d'avoir un CRA spécifique aux démarches administratives pour renseigner plus précisément l'aide apportée à l'utilisateur. D'autres pensent à l'inverse, que l'aide aux démarches administratives est également de la médiation numérique.
- Besoin exprimé de pouvoir enregistrer les rendez-vous annulés pour un suivi plus complet. **(1 seule fois ?)**

# Compte rendu d'activité

## Accompagnement de médiation numérique

Suite aux tests utilisateurs, **quelques questions ont été ajoutées** au CRA.

L'ordre du questionnaire à lui aussi été modifié.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à lire **le rapport** qui détail cette partie ou visionner **la page CRA**.

### Espace coop :

- Date
- Lieu
- Type d'activité
- Récurrence
- Âge
- Statut
- Thématique
- Durée
- Accompagnement poursuivi

### Suite d'outils :

- Date
- Lieu
- Durée
- **Matériel utilisé**
- Thématique
- **Niveau d'autonomie**
- Accompagnement poursuivi
- Genre
- Âge
- Statut
- **Lieu de résidence**
- **Caractéristique**
- **Ressenti de l'aidant**
- **Notes supplémentaires**


# Compte rendu d'activité

## Accompagnement

### Date - Lieu - Durée

- Date à la date du jour.
- Lieu d'activité actif avec le lieu favoris pré-sélectionné.
- Une section supplémentaire pour les accompagnements de plus d'1h30.

#### Date de l'accompagnement

 21/10/2023



#### Lieu d'accompagnement

Lieux d'activité



Au domicile de  
l'utilisateur



À distance

Téléphone ou visio-  
conférence



 Hôtel de ville de Dijon



#### Durée de l'accompagnement

30 min. ou moins

30 min. à 1h

1h à 2h

2h ou plus



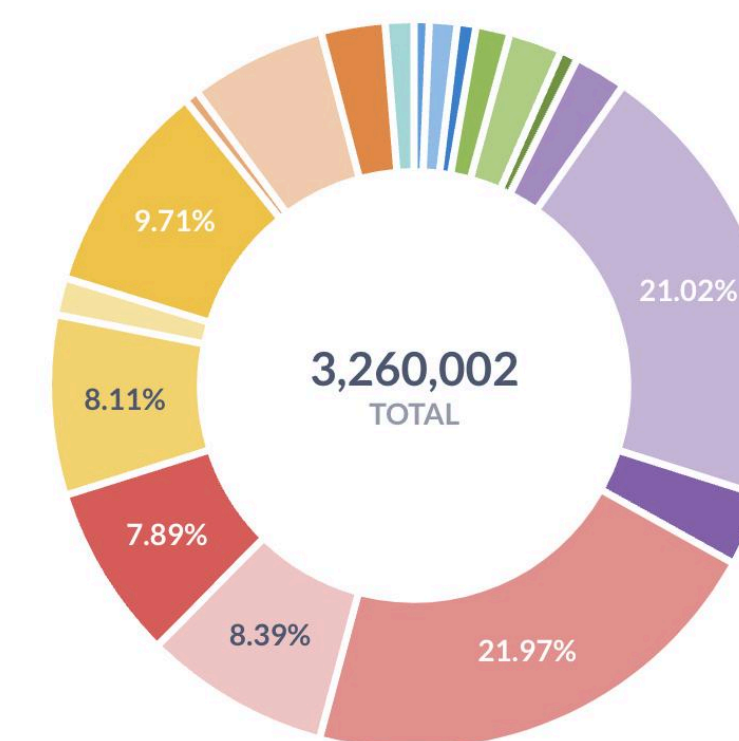
# Compte rendu d'activité

## Accompagnement

### Thématiques

Répartition des thèmes d'accompagnement

- scolaire | 0.41%
- budget | 1%
- autre | 0.58%
- diagnostic | 1%
- échanger avec ses proches | 2%
- accompagner son enfant | 0.53%
- sante | 2%
- équipement informatique | 21%
- securite | 3%
- démarche en ligne | 21%
- gestion de contenus numériques | 9%
- env., vocab. numérique | 8%
- courriel | 9%
- fraude et harcèlement | 1%
- naviguer sur internet | 10%
- applications smartphone | 0.37%
- 3 plus



Thématique(s) d'accompagnement

<b>Diagnostic numérique</b> Évaluation du niveau des usagers.	<b>Prendre en main du matériel</b> Installer des applications, etc.	<b>Budget</b> Inclusion bancaire, achats en ligne, etc.
<b>A-Z Culture numérique</b> Vocabulaire, réglementations, etc.	<b>Comment naviguer sur Internet</b>	<b>Emploi, formation</b>
<b>Gérer ses courriels</b>	<b>Échanger avec ses proches</b>	<b>Assister un professionnel</b> TPE, PME, structure associative...
<b>Sécuriser un équipement</b> Antivirus, protection des données	<b>Contenus numériques</b> Photos, vidéos, impression 3D, code...	<b>Accompagner un aidant</b>
<b>Prévenir les fraudes, le harcèlement</b>	<b>Bureautique</b>	<b>Scolaire</b>
<b>Santé</b> création de compte Ameli, etc.	<b>Démarches administratives</b>	<b>Préciser la thématique cochée</b> Annoter l'activité et proposer une évolution future

Thématique(s) d'accompagnement

<b>Prendre en main du matériel</b>	<b>Naviguer sur internet</b>	<b>E-mail</b>
<b>Bureautique</b>	<b>Santé</b>	<b>Culture du numérique</b>
<b>Insertion professionnelle</b>	<b>Scolarité et numérique</b>	<b>Banque &amp; achats en ligne</b>
<b>Réseaux sociaux et communication</b>	<b>Parentalité</b>	<b>Sécurité et sensibilisation</b>
<b>Entrepreneuriat</b>	<b>Créer avec le numérique</b>	



# Compte rendu d'activité

## Accompagnement

### Thématiques

#### Ce que l'on a appris

1. Remarques sur la difficulté parfois rencontrée pour trouver la bonne thématique sur l'interface COOP.
2. **De grandes différences dans la perception et la compréhension des thématiques.**
3. Besoin récurrent d'une question spécifique sur **le matériel utilisé** par l'utilisateur lors de l'accompagnement.
4. Difficultés de compréhensions récurrents sur les thématiques : **Culture numérique, Scolarité et numérique, Parentalité et éducation, Sécurité, Lien social.**
5. Besoin de plus de contexte pour chaque thématique, proposition de points d'informations avec 3 exemples concrets pour chaque thématique.
6. Incompréhension concernant la redondance au niveau de l'aide aux démarches administratives en tant que thématique (doublon avec la type d'accompagnement : Aide aux démarches administratives).

#### Matériel utilisé - optionnel

Ordinateur

Smartphone

Tablette

#### Thématique(s) d'accompagnement

Prendre en main du matériel ⓘ



Navigation sur internet ⓘ



E-mail ⓘ



Bureautique ⓘ



Santé ⓘ



Culture du numérique ⓘ



Insertion professionnelle ⓘ



Scolarité et numérique ⓘ



Banque & achats en ligne ⓘ



Réseaux sociaux et communication ⓘ



Parentalité ⓘ



Sécurité et sensibilisation ⓘ



Entrepreneuriat ⓘ



Créer avec le numérique ⓘ



# Compte rendu d'activité

## Accompagnement

### Premier entretien avec l'utilisateur

#### Ce que l'on a appris

1. Intérêt récurrent pour la mise en place d'un **suivi usager pour suivre leur évolution** (car un accompagnement de médiation numérique et une montée en compétences s'observe sur plusieurs entretiens).
2. Besoin de disposer de statistiques sur **le nombre de fois qu'un usager est rencontré**, ainsi que des données sur **le nombre total d'utilisateurs accompagnés**.
3. Ils soulèvent des interrogations sur **la pertinence et la faisabilité de certains aspects du suivi en raison des contraintes liées au RGPD**.

Premier entretien avec l'utilisateur - optionnel

Oui

Non

# Compte rendu d'activité

## Accompagnement

### Niveau d'autonomie

Le besoin de renseigner le niveau d'autonomie de l'utilisateur est remonté par comparaison car il était présent dans le CRA démarche administratives.

### Ce que l'on a appris

1. En ayant vu la question concernant le niveau d'autonomie sur le CRA Démarches administratives, les utilisateurs le demandent également sur le CRA Médiation numérique
2. Les utilisateurs souhaitent **trois niveaux d'autonomie** représentés par des étoiles et avec **un exemple rendant le niveau concret**.
3. Les utilisateurs souhaitent avoir **un suivi de l'utilisateur afin de mesurer l'évolution de son niveau d'autonomie**, sinon cette donnée n'est pas utilisable.

#### Niveau d'autonomie de l'utilisateur - optionnel



L'utilisateur a été plutôt autonome



L'utilisateur a été parfois accompagné



L'utilisateur a été entièrement accompagné

# Compte rendu d'activité

## Accompagnement

### Suite de l'accompagnement

#### Ce que l'on a appris

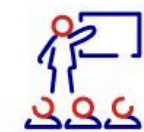
1. Les coordinateurs notent un faible taux de remplissage de certaines questions, notamment celles concernant les redirections vers d'autres structures.
2. Besoin d'améliorer la catégorisation des structures de redirection
3. Besoin d'avoir une liste (ou un champs libre) permettant la complétion de structure de redirection propres au territoire.

#### L'accompagnement va-t-il être poursuivi ? - optionnel

Vers un  
accompagnement  
individuel



Vers un atelier  
collectif



Vers une autre  
structure



# Compte rendu d'activité

## Accompagnement

### Genre

#### Ce que l'on a appris

- "Pas besoin de demander le genre, 90% sont des femmes"

#### Genre

Féminin

Masculin

Non communiqué

# Compte rendu d'activité

## Accompagnement

### Tranche d'âge

Les tranches d'âge sont désormais basées sur les données de l'Insee avec une légère modification pour les mineurs.

#### Ce que l'on a appris

1. Besoin de **clarifier les tranches d'âge**, avec une préférence pour des tranches plus précises.
2. Demandes spécifiques concernant la **catégorisation des mineurs** selon leur âge et leur accompagnement. Proposition concernant la division des mineurs en : Moins de 12 ans ou plus de 12 ans.

#### Espace coop

Moins de 12 ans

12 - 18 ans

18 - 35 ans

35 - 60 ans

Plus de 60 ans

#### Suite d'outils

Mineur(e)

18 - 29 ans

30 - 44 ans

45 - 59 ans

60 - 74 ans

75 ans ou plus

Non communiqué



# Compte rendu d'activité

## Accompagnement

### Lieu de résidence

#### Ce que l'on a appris

Les conseillers ont besoin de connaître le lieu de résidence des usagers afin de quantifier les accompagnements dans **certaines communes réticentes au financement** de ces derniers.

#### Lieu de résidence de l'utilisateur

Complétez un code postal ou une commune



# Compte rendu d'activité

## Accompagnement

### Statut

#### Ce que l'on a appris

- Ajouter des questions sur le **statut socio-économique des usagers**, comme le RSA, l'engagement associatif, ou le statut d'étudiant.
- Questions et remarques sur la clarté et la pertinence du terme "**parcours d'insertion**", avec des suggestions de préciser ou diviser cette catégorie en sous-catégories plus explicites, comme "en recherche d'emploi", "en formation", "sortie d'étude" etc.

#### Statut de l'utilisateur

Scolarisé(e)

Sans emploi

En emploi

Retraité(e)

Parcours d'insertion

Non renseigné ou hétérogène

# Compte rendu d'activité

## Accompagnement

### Caractéristique

La première proposition n'a pas été entièrement convaincante et a généré des interrogations. Il a été proposé de se baser sur des faits concrets et mesurables.

#### Ce que l'on a appris

1. Réel intérêt autour de la récolte de ces informations sur les usagers
2. Certains médiateurs ont des craintes quant à la difficulté de renseigner ces infos sans tomber dans le "jugement", le "préjugé"
3. Proposition d'inclure une option pour signaler les difficultés de lecture sans jugement de valeur.
4. Remarques sur la nécessité de nuances dans les termes Handicapé ou encore Précaire.

#### Caractéristique de l'utilisateur

Rien de spécifique

En situation de précarité

En situation d'illettrisme

En situation d'allophonie

En situation de handicap physique

En situation de handicap mental

#### Caractéristique de l'utilisateur

Rien de spécifique

L'utilisateur rencontre des difficultés à s'exprimer

L'utilisateur rencontre des difficultés à lire

L'utilisateur rencontre des difficultés à se déplacer

# Compte rendu d'activité

## Accompagnement

### Ressenti de l'aidant

#### Ce que l'on a appris

**Les conseillers** reconnaissent l'utilité et sont demandeurs du recueil du ressenti, notamment dans le suivi et l'évaluation de l'accompagnement, mais avec des suggestions pour améliorer la pertinence des questions.

**Les coordinateurs** n'ont pas tous donné leur approbation quant à ce champ car ils estiment que cette donnée n'est pas exploitable et ne sauront pas quoi en faire.



10



4



3

### Ressenti de l'accompagnant

Plein d'espoir

Fière

Modéré

Inquiet



# Compte rendu d'activité

## Accompagnement

### Notes supplémentaires

#### Ce que l'on a appris

1. Doutes sur l'usage des notes supplémentaires, avec des opinions divergentes.
2. Les utilisateurs reconnaissent l'utilité des notes pour **le suivi interne et le reporting** (ex : laisser des notes spécifiques sur le déroulé d'un entretien)
3. Propositions pour inclure un champ libre spécifique pour le ressenti de l'accompagnant.
4. Intérêt spécifique **pour les démarches administratives** où des précisions pourraient être nécessaires.

Notes supplémentaires

# Compte rendu d'activité

## Aide aux démarches administratives

Les liens avec **France Services** sont très étroits, certains conseillers sont eux même France Services. C'est pourquoi nous avons choisi de **nous inspirer de leur CRA** pour réaliser notre CRA dédié aux démarches administratives.

Des pourparlers sont ouverts pour **mettre en commun les données**.

- Date
- Lieu
- Durée
  
- Thématique
- Détail
- Démarche finalisé
- Niveau d'autonomie
  
- Genre
- Âge
- Statut
- Lieu de résidence
- Caractéristique
- Ressenti de l'aidant
- Notes supplémentaires

# Compte rendu d'activité

## Démarche administrative

### Thématiques

Les thématiques ont été inspirées de celle présentes dans **le compte rendu d'activité de France Services**. Elles ont été ajustées au fil des entretiens.

#### Ce que l'on a appris

1. Certains utilisateurs ont des **incompréhensions concernant certaines thématiques**, notamment : "Associations", "Europe", "Social"
2. Ils aimeraient avoir **plus d'informations** sur les démarches spécifiques liées à chaque thématique (exemples de démarches).

#### Thème de la démarche

Papiers -  
Citoyenneté -  
Élections ⓘ



Famille  
Scolarité ⓘ



Social - Santé ⓘ



Travail  
Formation ⓘ



Logement ⓘ



Transports  
Mobilité ⓘ



Argent  
Impôts ⓘ



Justice ⓘ



Étrangers  
Europe ⓘ



Loisirs - Sports -  
Culture ⓘ



Associations ⓘ



# Compte rendu d'activité

## Démarche administrative

### Détail de la démarche

#### Ce que l'on a appris

- Certains utilisateurs souhaitent **renseigner le nom de la démarche réalisée**. Aujourd'hui, ils sont nombreux à le faire depuis le champs de texte libre dans l'espace COOP
- Les démarches sont très nombreuses, il sera donc difficile de retrouver la démarche concernée depuis une liste déroulante.
- Il peut arriver que le conseiller traite plusieurs démarches administratives **lors d'un même accompagnement**

#### Détail de la démarche - optionnel

Sélectionner une démarche





# Compte rendu d'activité

## Démarche administrative

### La démarche est-elle finalisée ?

#### Ce que l'on a appris

- Pouvoir ajouter la structure de redirection
- J'ai besoin de cette info, je l'avais ajoutée aussi dans mon Excel
- "Le département a besoin de savoir si les démarches spécifiques, qu'il a mis en place sur son territoire, sont utilisées et accompagnées"
- Ajouter cette question dans le CRA Démarches administratives.

#### La démarche est-elle finalisée ?

Oui

Non : il reste des démarches à finaliser en autonomie

Non : l'utilisateur est redirigé vers une autre structure

Non : l'utilisateur devra revenir

# Compte rendu d'activité

## Démarche administrative

### Niveau d'autonomie de l'utilisateur

#### Ce que l'on a appris

1. Les utilisateurs souhaitent **trois niveaux d'autonomie** représentés par des étoiles et avec **un exemple rendant le niveau concret**.
2. Les utilisateurs souhaitent avoir **un suivi de l'utilisateur afin de mesurer l'évolution de son niveau d'autonomie**, sinon cette donnée n'est pas utilisable.

#### Niveau d'autonomie de l'utilisateur - optionnel



L'utilisateur maîtrise  
l'ordinateur mais a eu  
besoin d'être guidé



L'utilisateur a participé à la  
réalisation de la  
démarche



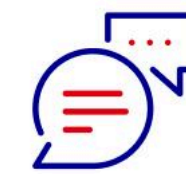
L'utilisateur a été  
entièrement  
accompagné

# Compte rendu d'activité

## Demande ponctuelle

### Ce que l'on a appris

- **Nature des demandes ponctuelles** : Les demandes ponctuelles se caractérisent souvent par des questions précises ou des problèmes rapides nécessitant une intervention immédiate, tels que l'inscription sur un réseau social, la réinitialisation d'un mot de passe, la résolution de problèmes techniques mineurs sur les appareils électroniques, ou des questions sur des services spécifiques (ex : Western Union)
- **Mode de traitement** : Ces demandes sont généralement traitées lors de visites spontanées ou de permanences, sans nécessiter de rendez-vous préalable. Elles peuvent être des interventions uniques et ne nécessitent pas de suivi prolongé.
- **À définir ensemble** : Nous nous demandons s'il s'agit d'un CRA dédié avec des thématiques propres à son usage, ou d'une option dans le CRA Accompagnement individuel de médiation numérique.



### **Demande ponctuelle**

Conseils et services informels,  
que vous estimez comme  
étant du temps de travail.

Compléter



# Compte rendu d'activité

## Atelier de groupe

Les tests utilisateurs ont traité le CRA Atelier de groupe seulement de façon superficielle car il est prévu de le réaliser exactement de la même façon que le CRA

Accompagnement, avec pour seule modification la possibilité de renseigner le nombre de participants.

### Tranche d'âge

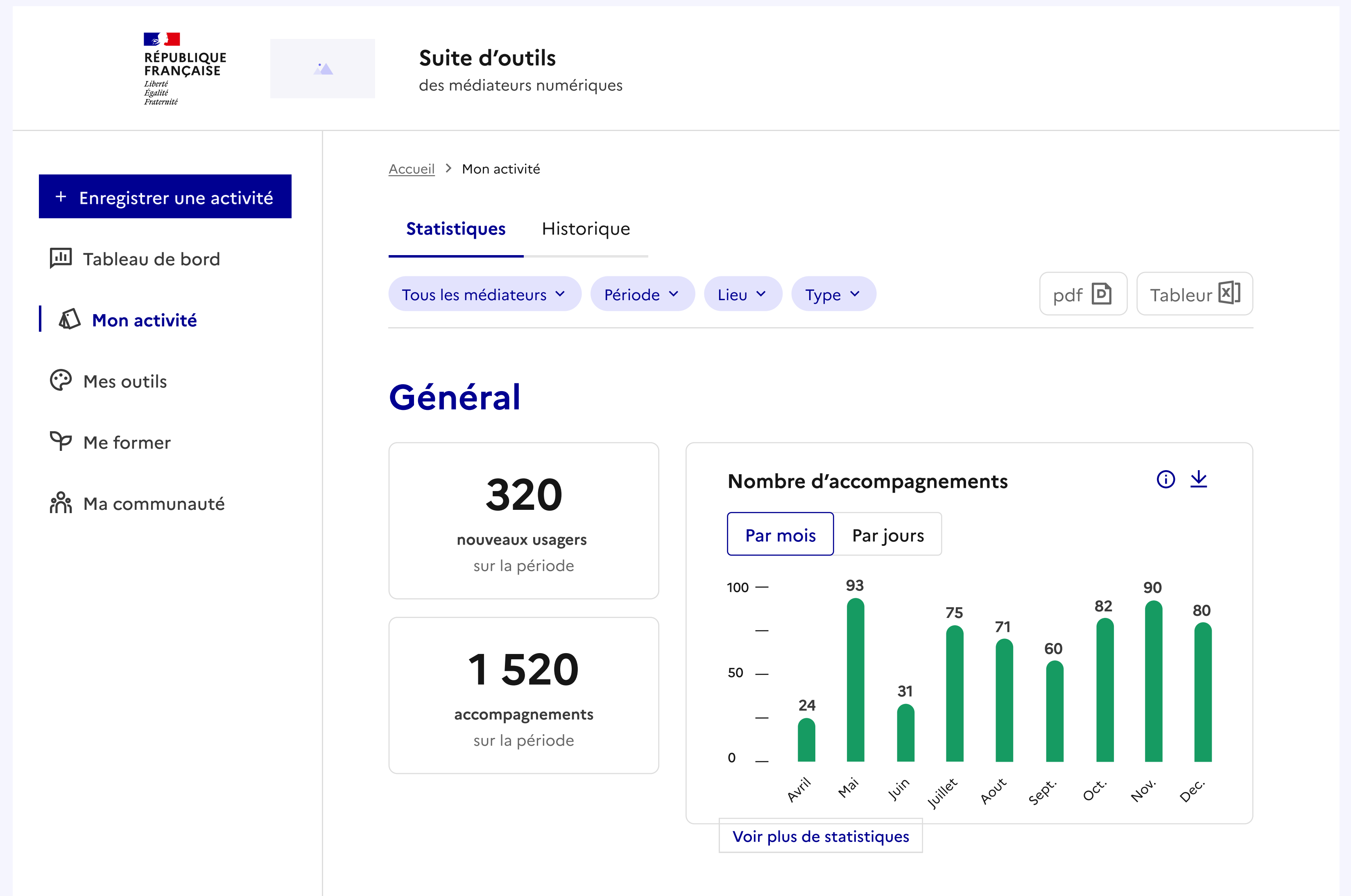
Mineur(e)	0	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>
18 - 29 ans	0	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>
30 - 44 ans	0	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>
45 - 59 ans	0	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>
60 - 74 ans	0	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>
75 ans ou plus	0	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>



# Mon activité

## Statistiques

- La majeure partie des coordinateurs sont intéressés par l'utilisation des statistiques mais n'ont pas toujours l'occasion de les exploiter pleinement car **le modèle de données actuel est instable et difficile à exploiter**.
- Il y a actuellement des difficultés dans l'obtention et la gestion des statistiques, notamment en ce qui concerne **l'export en PDF** et la recherche sur le tableau de pilotage.
- Certains utilisateurs aimeraient avoir un accès facile à leurs statistiques sur **une période donnée, la possibilité de les comparer avec d'autres territoires, et un système de partage** des statistiques avec les structures.



# Mon activité

## Statistiques

### Filtres

Les conseillers et coordinateurs souhaitent **affiner leurs statistiques** afin d'afficher uniquement les données correspondants à un structure ou à une commune. Cela leur permet de rendre compte plus facilement auprès des commanditaires.

Ils souhaitent aussi comprendre **leur activité et celle de leur territoire**.

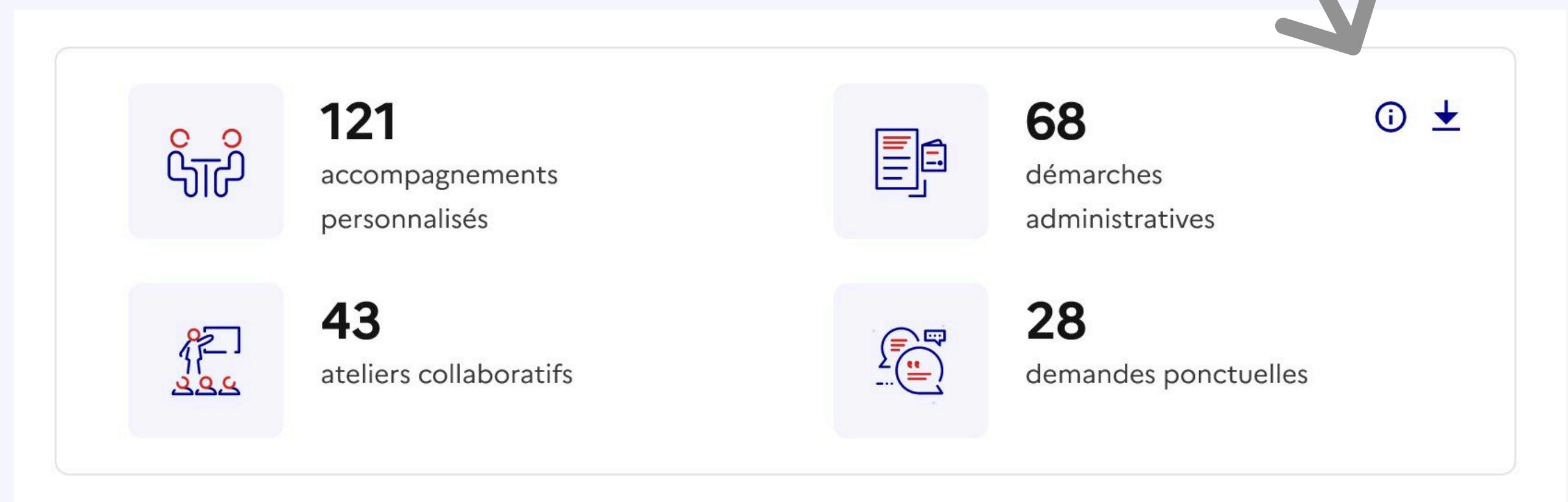
The screenshot displays a user interface for filtering statistics. At the top, there are three filter buttons: "Tous les médiateurs" (with a dropdown arrow), "Période" (with a dropdown arrow), and "Lieu" (with a dropdown arrow). Below these, a "Type" filter button is visible. On the right side, there are two buttons: "pdf" (with a document icon) and "Tableur" (with a spreadsheet icon). A modal window titled "Filtrer par :" is open, showing a dropdown menu with "Commune" selected. Below this, there is a text input field labeled "Commune :" with the placeholder text "Choisir une commune". In the background, a bar chart is partially visible, showing green bars with values 50, 60, and 80.

# Mon activité

## Statistiques

### Provenance des datas

Une inquiétude concernant **le calcul et la provenance des données** est présente chez les conseillers et les coordinateurs. Ils souhaitent connaître la façon dont elles sont calculées.

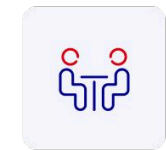


# Mon activité Statistiques

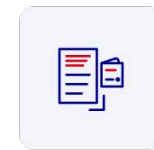


**Point de vigilance** : Nous allons sûrement **perdre des statistiques** et rencontrer des difficultés pour garder le traçage.

## Accompagnements



**121**  
accompagnements  
personnalisés



**68**  
démarches  
administratives

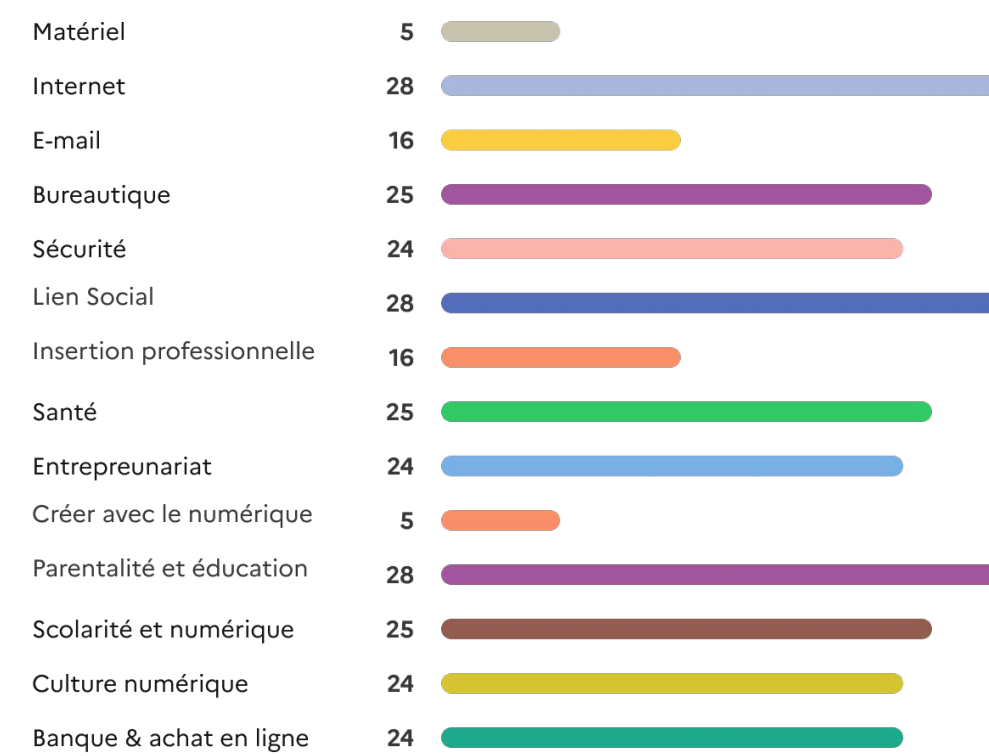


**43**  
ateliers collaboratifs

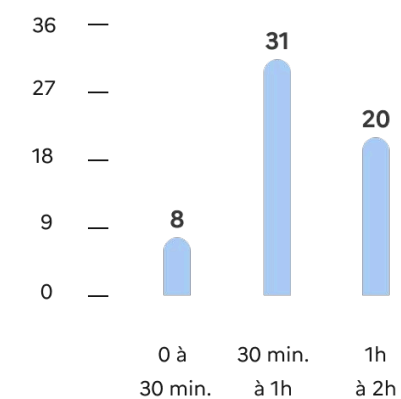


**28**  
demandes ponctuelles

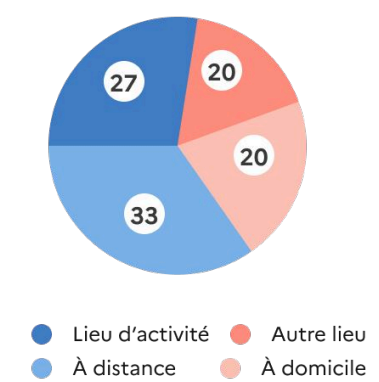
### Thématiques



### Durées des accompagnements



### Canaux d'accompagnement



### Lieux d'activité

Commune	Quantité
Rouen	11 15 %
Le Petit-Quevilly	11 15 %
Saint Etienne du Rouvet	11 15 %
Oissel	11 15 %
Isneauville	11 15 %



## Usagers

### Genre des usagers



Masculin	23	45 %
Féminin	19	27 %
Non renseigné	7	12 %

### Statut des usagers



Retraité(e)	20	37 %
Sans emploi	11	35 %
En emploi	8	20 %
Scolaire	9	8 %
Insertion	1	2 %
Non renseigné	4	10 %

### Tranche d'âge des usagers



75 ans et plus	23	45 %
60 - 74 ans	19	27 %
45 - 59 ans	7	12 %
30 - 44 ans	2	8 %
18 - 29 ans	0	0 %
Mineur(e)	0	0 %
Non communiqué	0	0 %

### Lieux de résidence

Commune	Quantité
Rouen	11 15 %
Le Petit-Quevilly	11 15 %
Saint Etienne du Rouvet	11 15 %
Oissel	11 15 %
Isneauville	11 15 %
Montville	11 15 %



### Caractéristiques des l'usagers



Rien de spécifique	20	37 %
Précarité	11	35 %
Illétrisme	8	20 %
Allophonie	9	8 %
Handicap	1	2 %

### Ressenti de l'accompagnant



Plein d'espoir	23	45 %
Fière	19	27 %
Modéré	7	12 %
Inquiet	2	8 %



# Mon activité

## Export

- Il est important que les données exportées soient **facilement utilisables** et organisées de manière cohérente.
- Certains ne souhaitent pas inclure le ressenti de l'accompagnant dans l'export.
- Ils souhaitent pouvoir **partager leurs données** sans exporter manuellement puis les retraiter.
- Il a été également suggéré d'avoir des formats d'export en **présentation (PPT/CANVA)** pour une communication plus visuelle.

pdf 

Tableur 



Nous proposons un export en un clic, au **format PDF ou tableur** et respectant les filtres sélectionnés dans la page Statistiques.

Nous proposons également un export rapide au **format png** d'une datavisualisation spécifique.

Exemple d'export PDF

## Export statistiques

20 oct 2023

10 oct 2023 - 20 oct 2023

Commune : Lyon

### Général

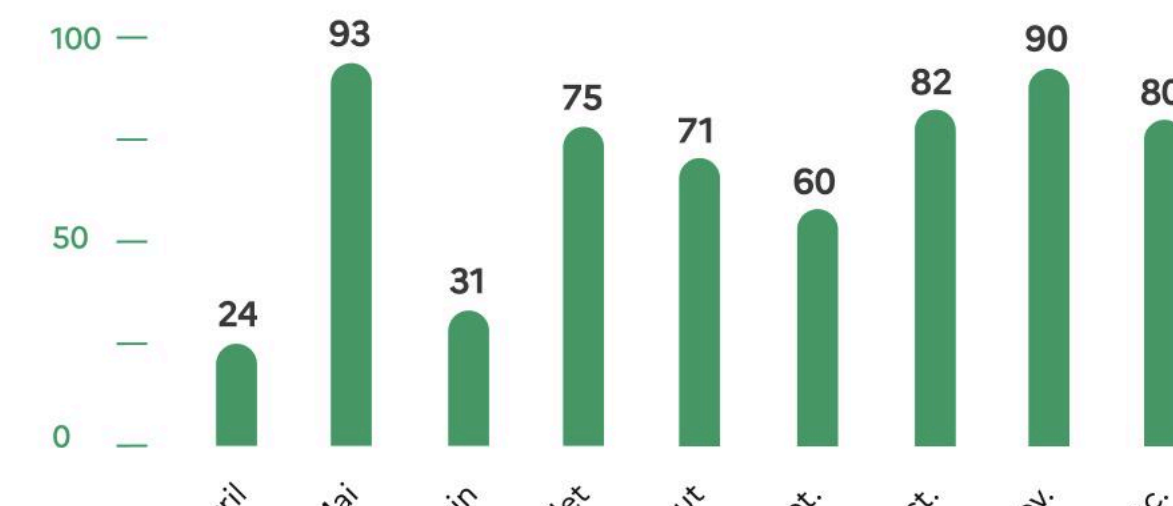
**320**

nouveaux usagers  
sur la période

**1 520**

accompagnements

Nombre d'accompagnements Par mois




# Mon activité

## Historique

De nombreux coordinateurs préfèrent **exporter les données brutes** afin d'en extraire des datas spécifiques et de réaliser leur propre rapport.

Les médiateurs souhaitent **dupliquer et modifier** les activités pour gagner du temps en évitant de les saisir une seconde fois.



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

Suite d'outils  
des médiateurs numériques

Aide

+ Enregistrer une activité

Tableau de bord

Mon activité

Mes outils

Me former

Ma communauté

Accueil > Mon activité

Statistiques Historique

Période Lieu Type

Tableur

	Date	Médiateur	Lieu	Type	Age	Statut	Gen
...	11/12/2023	Michel Machin	26167 Supervil	Individuel	60 - 74	Retraité	Fém
...	11/12/2023	Michel Machin	Donnée	Donnée	Donnée	Donnée	Don
...	11/12/2023	Michel Machin	Donnée	Donnée	Donnée	Donnée	Don
...	11/12/2023	Michel Machin	Donnée	Donnée	Donnée	Donnée	Don
...	11/12/2023	Michel Machin	Donnée	Donnée	Donnée	Donnée	Don
...	11/12/2023	Michel Machin	26167 Supervil	Individuel	60 - 74	Retraité	Fém
...	11/12/2023	Michel Machin	Donnée	Donnée	Donnée	Donnée	Don
...	11/12/2023	Michel Machin	Donnée	Donnée	Donnée	Donnée	Don






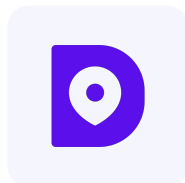




Modifier

Dupliquer

Supprimer

# Mes outils

- Outils **connus d'une grande majorité** des testeurs
- Mais **peu d'usage** pour différentes raisons : Difficultés de prise en main, d'adoption, d'accès, ne connaissent pas les cas d'usages adaptés pour leur métier...

 <p><b>Pix</b> Évaluer, développer, et certifier ses compétences numériques.</p> <p><a href="#">Utiliser</a> <a href="#">En savoir plus →</a></p>	 <p><b>RDV Aide Numérique</b> Prendre un rendez-vous avec le bénéficiaire.</p> <p><a href="#">Utiliser</a> <a href="#">En savoir plus →</a></p>	 <p><b>Bac à sable</b> Simuler une démarche administrative sur un site factice.</p> <p><a href="#">Consulter →</a></p>	 <p><b>Cartographie Nationale des Lieux d'Inclusion Numérique</b> Orienter mon bénéficiaire vers des services de médiation numérique.</p> <p><a href="#">Utiliser</a> <a href="#">En savoir plus →</a></p>	 <p><b>Aidants connect</b> Effectuer une démarche administrative en ligne "avec ou à la place de" en sécurité.</p> <p><a href="#">Utiliser</a> <a href="#">En savoir plus →</a></p>
 <p><b>Dora</b> Recenser, mettre en visibilité et faciliter la prescription de services d'insertion, adaptés aux besoins des bénéficiaires.</p> <p><a href="#">Utiliser</a> <a href="#">En savoir plus →</a></p>	 <p><b>Expliquer mon métier</b> Toutes les ressources de communication nécessaires afin d'expliquer votre métier.</p> <p><a href="#">Consulter →</a></p>	 <p><b>Mon Suivi Social</b> Faciliter le suivi des bénéficiaires des structures d'accompagnement social.</p> <p><a href="#">Utiliser</a> <a href="#">En savoir plus →</a></p>	 <p><b>Administration +</b> Résoudre les blocages administratifs complexes et/ou urgents.</p> <p><a href="#">Utiliser</a> <a href="#">En savoir plus →</a></p>	 <p><b>Ajouter un outil</b> Vous pouvez ajouter les liens de vos outils favoris. Ils seront visible uniquement par vous.</p> <p><a href="#">Ajouter</a></p>

# Me former

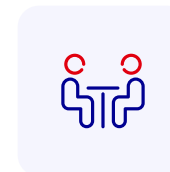
- Besoin général de se former, d'autant plus spécifique pour les **aidants en poste récemment**.
- Fort intérêt pour se former **aux démarches administratives** et pour **faire évoluer son métier**.



LES BASES

Toutes les ressources de la médiation numérique

Explorer Les Bases



**Perfectionner mes accompagnements**

Apprendre de nouvelles techniques d'accompagnements, découvrir l'étendu de sa mission, se former aux démarches.

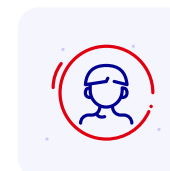
4 thématiques



**Fluidifier mes échanges avec les usagers**

Apprendre à accompagner différents publics, les postures d'accueil et d'accompagnements, orienter vers des services d'inclusion sociale et professionnelle.

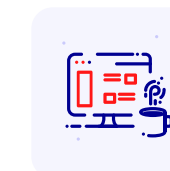
4 thématiques



**Faire évoluer mon métier**

Créer et renforcer les liens avec le territoire, créer des partenariats, répondre à des appels à manifestation d'intérêt.

4 thématiques



**Améliorer mes connaissances en numérique**

Enrichir vos connaissances autour des enjeux et des pratiques du numérique pour ensuite les partager auprès des publics accompagnés.

4 thématiques





# Ma communauté Canaux de discussion

- Les utilisateurs souhaitent **limiter le nombre de canaux** disponibles.
- **Faible utilisation de Mattermost**, avec certains utilisateurs qui ont développé des alternatives ou qui souhaitent des **instances spécifiques par département**.
- Canaux locaux et départementaux alimentés par les coordinateurs

## Les canaux de discussion

LOCAL

### Restez proche de votre équipe

Lorem ipsum dolor sit amet  
consectetur. Aliquam hendrerit vitae  
dui risus sed.

Utiliser



DÉPARTEMENTAL

### Discuter avec les médiateurs du Rhône

Lorem ipsum dolor sit amet  
consectetur. Aliquam hendrerit vitae  
dui risus sed.

Utiliser



NATIONAL

### Rejoindre les outils nationaux de la médiation

Lorem ipsum dolor sit amet  
consectetur. Aliquam hendrerit vitae  
dui risus sed.

Utiliser



# Ma communauté Evènements

- Intérêt partiel pour les évènements, certains utilisateurs exprimant un **manque de disponibilité** pour y assister malgré leur intérêt.
- Demande spécifique pour des évènements locaux ou ultra-locaux, soulignant l'importance de la **proximité géographique**.
- Proposition pour rendre cette **section contributive** au niveau régional.

## Les évènements de la médiation numérique



### NEC 2024

Lorem ipsum dolor sit amet consectetur. Aliquam hendrerit vitae dui risus sed. Quis mattis sed nunc.

20/10/2024

National



### NEC Rhône

Lorem ipsum dolor sit amet consectetur. Aliquam hendrerit vitae dui risus sed. Quis mattis sed nunc.

20/10/2024

Rhône



### Journée de médiation

Lorem ipsum dolor sit amet consectetur. Aliquam hendrerit vitae dui risus sed. Quis mattis sed nunc.

20/10/2024

Rhône



### Carrefour numérique

Lorem ipsum dolor sit amet consectetur. Aliquam hendrerit vitae dui risus sed. Quis mattis sed nunc.

20/10/2024

Rhône



# Ma communauté Actualité

- Suggestion pour que la section soit **contributive**, permettant aux utilisateurs de partager des informations pertinentes.
- Préoccupations concernant la qualité du contenu et la possibilité de **publicités intrusives**.
- Les médiateurs numériques souhaitent rester informés, ils soulignent aussi le potentiel de cette fonctionnalité **dans la page d'accueil**.



**Point de vigilance** : Attention à ne pas faire doublon avec d'autres canaux d'actualité (le média Conseillers Numériques, Société Numérique...)

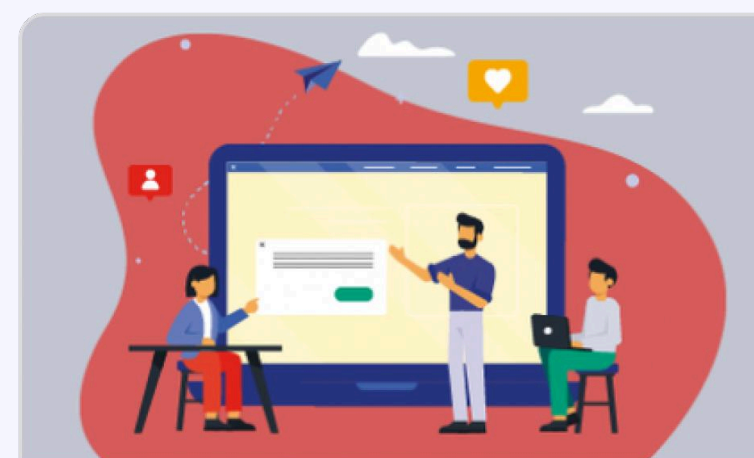
## L'actualité dans la médiation numérique



**Médiation numérique des agents publics : vers un nouveau partenariat DSI-DRH ?**

20/10/2024

Le monde



**Saint-Pierre-du-Mont : une journée de médiation numérique ouverte à tous.**

20/10/2024

Ouest France



**Nicolas Tournery, promoteur des usages numériques vertueux à Pleucadeuc**

20/10/2024

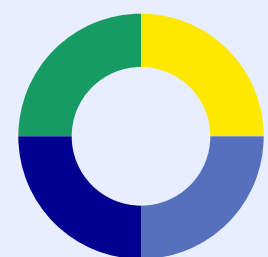
Libération



**Conseiller numérique France services : la médiation numérique toujours à la peine**

20/10/2024 Courrier International

# 5. Conclusion & prochaines étapes



**Pôle Inclusion**  
Numérique



# Conclusion



## Les points positifs :

- Nous avons désormais le sentiment de mieux connaître nos utilisateurs.
- **23 entretiens** ont été réalisés de façon assez intense sur un temps restreint .
- Nous sommes alignés sur la majeure partie du produit.



## Les points de vigilance :

- Nous avons rencontré peu de médiateurs
- Difficulté de faire entrer **des pratiques de médiateurs très diverses** dans un même CRA
- Une grande question demeure au niveau du **suivi de l'utilisateur** et de l'anonymat

# Les grands changements



## CRA

Rentrer par le **type d'activité** pour offrir des CRA plus adaptés (notamment aux démarches administratives)



## CRA

**Affinage des données** pour que les médiateurs valorisent davantage leur travail



## Statistiques

Système de **filtres avancés** (Période, lieu, type d'activité)

**Exports** (Tableur, PDF, PNG) et partage en un clic



## Mes outils

Apporter du contexte sur chacun des outils

Des nouveaux outils (à définir)

Un SSO Commun



## Me former

Proposition de **4 grandes catégories** de formation



## Ma communauté

Communauté territoriale & contributive

# Décisions à prendre à cette étape

> Valider les données récoltées sur les nouveaux CRA & les statistiques :

Nous avons fait évoluer les données suite aux retours des utilisateurs afin qu'ils puissent valoriser leur travail.

Nous avons maintenant besoin de valider avec vous si ces données permettent également de mieux comprendre l'impact des acteurs de la médiation numérique.

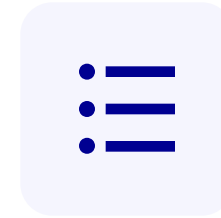
# Prochaines étapes

## Macro



### Renommer la suite d'outils

Plusieurs ateliers naming sont organisés dans le but de définir un nom adapté au produit.



### Recherches quantitatives

Nous souhaitons solliciter les médiateurs et conseillers en leur proposant différentes solutions et nous permettant de confirmer les résultats provenant de tests qualitatifs.



### Communiquer avec les services

De nombreux acteurs sont liés à la suite d'outils, l'un des grands challenges de ce projet est d'assurer une communication claire et efficace afin de faciliter les échanges et pérenniser son avancé.



# Merci ! 🙏

Vous pouvez également explorer [le prototype](#) et compléter des comptes rendus factices.