

2 Avril 2024

La Coop

Enquête quantitative

suivi usagers

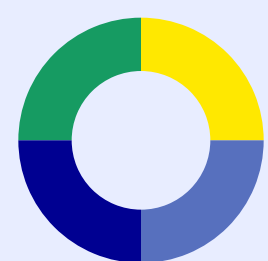


Pôle Inclusion
Numérique

Restitution

Enquête quantitative

> 120 réponses à un formulaire



Pôle Inclusion
Numérique

Plan du rapport

1. Introduction
2. Ils ne font pas de suivi
3. Ils suivent leurs usagers
4. Conclusion

1. Introduction



Pôle Inclusion
Numérique

Contexte

Nous travaillons actuellement sur la nouvelle version de l'espace coop et nous avons noté un besoin, chez certains conseillers et médiateurs, de **réaliser un suivi de leurs usagers**.

C'est pourquoi nous nous renseignons sur cette fonctionnalité afin d'éventuellement **l'ajouter** à la suite.

Nous avons réalisé **un questionnaire** que nous avons diffusé sur le Mattermost des Conseillers Numérique

Par quel moyen réalisez-vous un suivi actuellement ?

- Tableur individuel
- Tableur partagé
- Notes papier
- Outil dédié
- Autre

Nom de l'outil

Quelles sont les raisons pour lesquelles vous réalisez un suivi ?

Exemple : Historique - Qualité d'accompagnement - Financement

Quelles informations concernant l'utilisateur notez-vous ?

Liste des champs que vous complétez

Quelle est la part des usagers que vous revoyez plusieurs fois ?

En pourcentage approximatif

0 - 100

Partagez-vous ce suivi avec d'autres personnes ?

Si oui, avec qui et dans quel but ?

Le formulaire

à destination des médiateurs et des conseillers

120
Réponses

3
Médiateurs

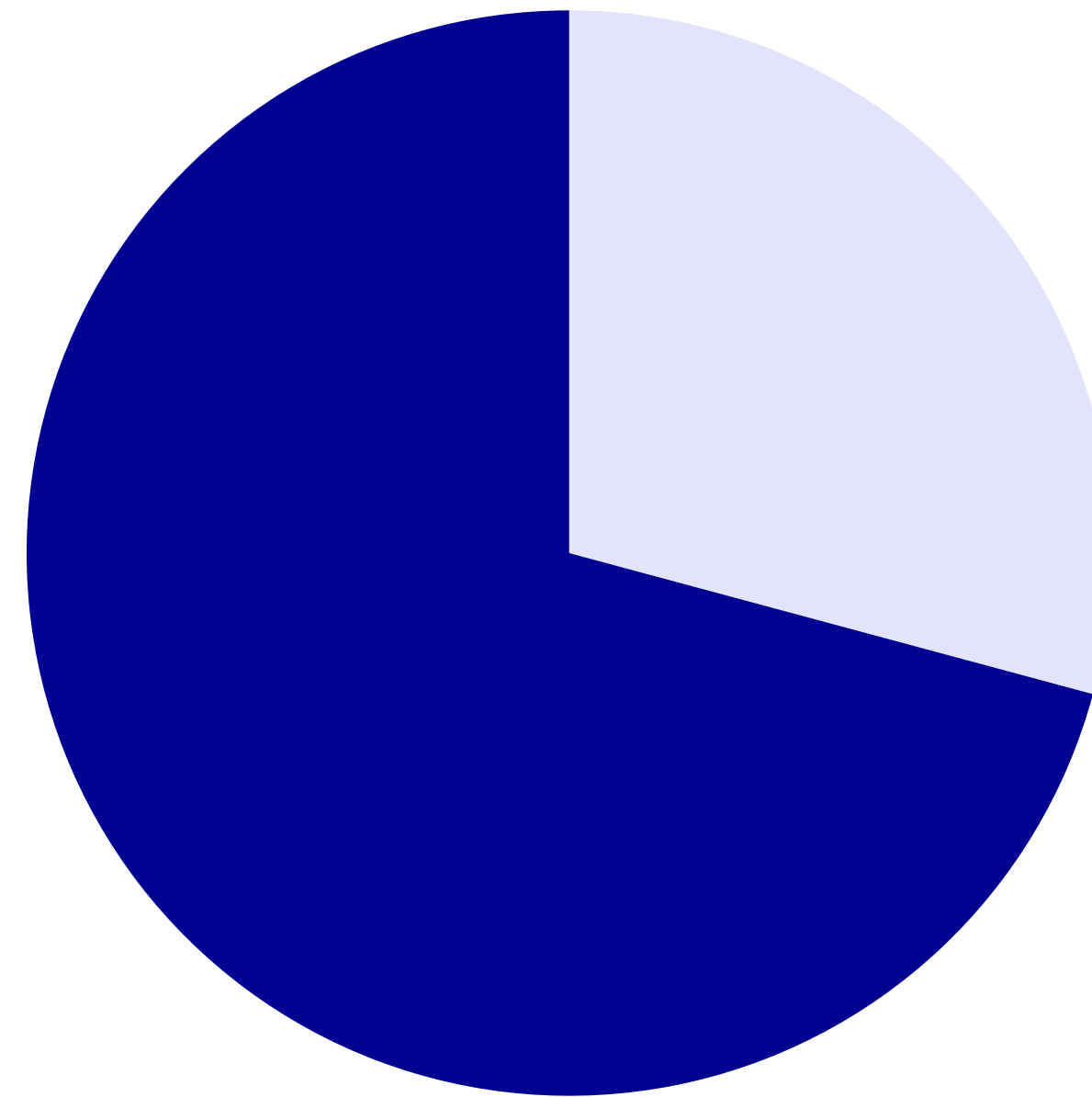
114
Conseillers

3
Coordinateurs



Point de vigilance : Nous sommes en contact avec très peu de médiateurs

Taux de suivi



- 73% font du suivi usagers
- 27% ne font pas de suivi usagers

2. Ils ne font pas de suivi



Pôle Inclusion
Numérique

Pour quelles raisons

ils ne font pas de suivi usagers

Parmi les 27% qui ne font pas de suivi usagers,

70% aimeraient en faire



Les raisons :

- 58% Je n'ai pas d'outil adéquat
- 39% Protection des données (RGPD)
- 26% Je n'ai pas le temps
- 23% Mes usagers ne reviennent pas de façon récurrente
- 16% Ça ne m'intéresse pas
- 0% Autre

3. Ils suivent leurs usagers



Pôle Inclusion
Numérique

Les outils de suivi

39%	Tableur individuel
26%	Notes papier
25%	Outil dédié
20%	Tableur partagé
18%	Autre

Note : On remarque que la répartition des types d'outils est plutôt homogène, on peut en conclure qu'aucun outil n'a pour le moment répondu au besoin et que les usages sont variés.

Quelques exemples

Excel
Espace coop
One Note
Word
Trello
Extranet france services
Notion
Keep
WhatsApp

Les raisons du suivi

73%	Historique
55%	Qualité d'accompagnement
25%	Financement

Plus de détails :

- Ils sont souvent soumis à une demande de réalisation d'un bilan annuel ou à une demande du département.
- Les utilisateurs souhaitent connaître le nombre d'utilisateurs suivis.
- Ainsi que le nombre d'utilisateurs participants à des ateliers.
- Ils souhaitent développer du contenu adapté à leurs usagers.
- Ils réalisent parfois un suivi pour anticiper une passation.

Champs saisis

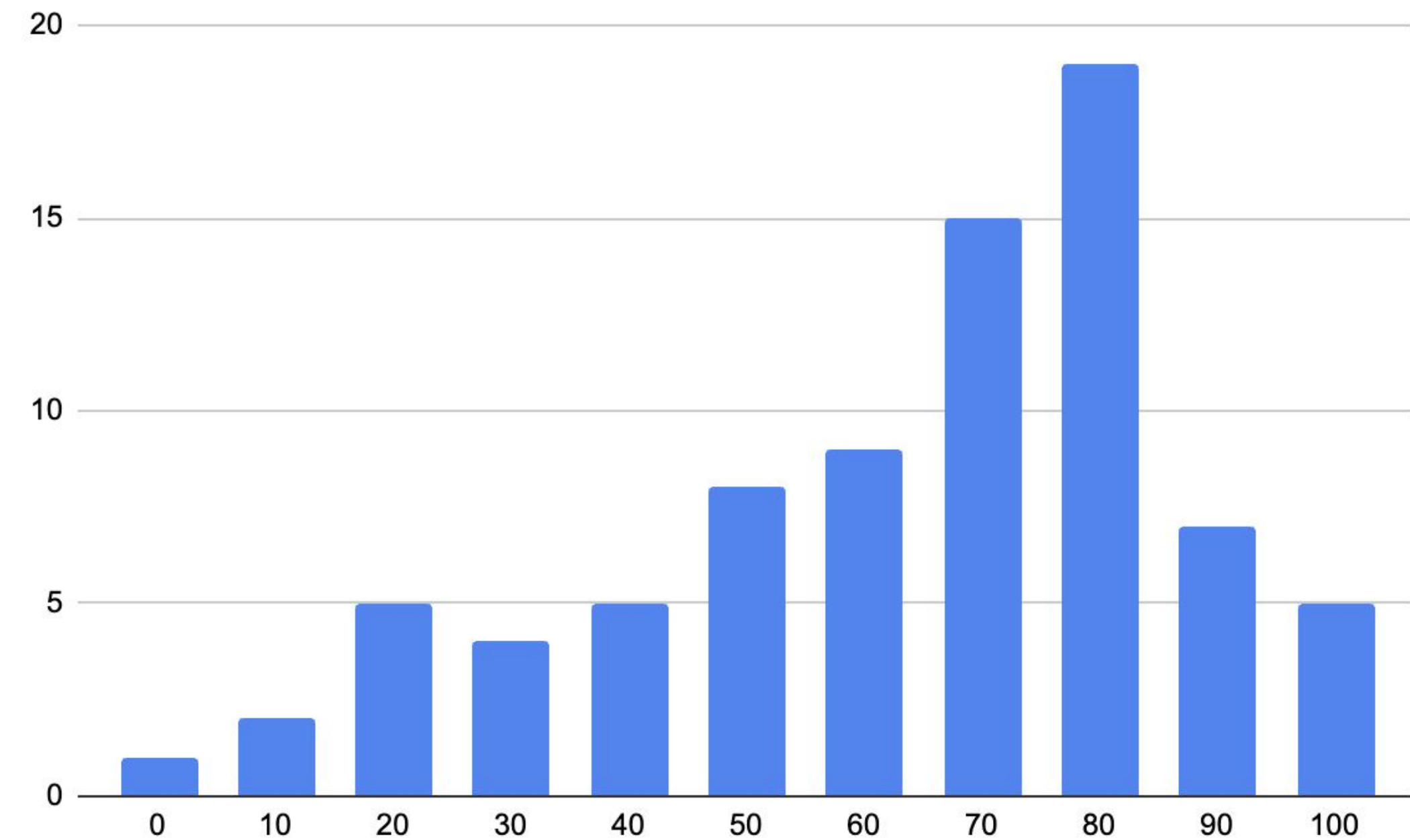
Les informations saisies sont souvent très basiques :

- Nom Prénom Date de naissance
- Sexe
- Lieu d'habitation
- Ce qui a été fait
- **Ce qu'il reste à faire**
- Matériel utilisé
- ...

Récurrence des usagers

Nous avons demandé aux médiateurs le pourcentage d'usagers qu'ils revoient.

Nous remarquons que la majeure partie des usagers reviennent



Nombre de réponses par pourcentage d'usagers récurrents

Partage

Du suivi usagers

44 %

Partagent leur suivi

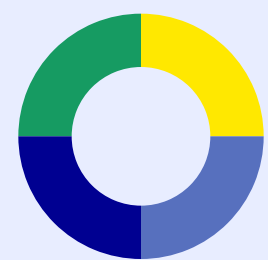
Note : Le niveau de partage est très variable, il peut se restreindre au binôme de travail, à tous les Conseillers Numériques d'une structure ou aller jusqu'à tous les corps de métiers d'une structure.

56 %

Ne partagent pas leur suivi

Note : Certaines personnes ne partagent pas leur suivi car elles manquent d'outil, mais souhaiteraient le faire.

4. Conclusion



Pôle Inclusion
Numérique

Le suivi usagers est un réel besoin pour de nombreux conseillers et médiateurs numériques :

- La majeure partie des médiateurs et conseillers **réalisent déjà un suivi usager** mais de manière informel.
- **Ils demandent des outils adaptés** afin de gagner du temps et de bénéficier d'une plus grande sécurité pour les données stockées
- Ceux qui ne font pas actuellement de suivi usagers sont nombreux à **souhaiter le faire.**
- Ils sont en demande de **statistiques plus fiables** sur le suivi et de bénéficier d'un historique d'accompagnements.
- **Les usagers reviennent** en grande partie plusieurs fois afin de bénéficier d'une réel montée en autonomie.

14 Mai 2024

La coop

Enquête qualitative

suivi usagers



Pôle Inclusion
Numérique

Restitution

Enquête qualitative

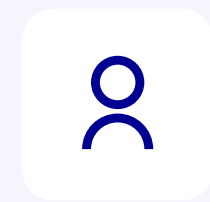
> 10 tests utilisateurs



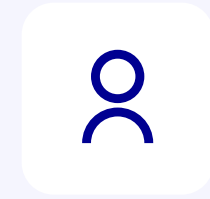
Pôle Inclusion
Numérique

Contexte

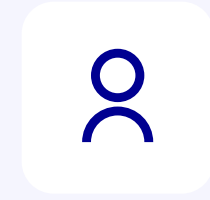
Nous avons réalisé une série de **10 tests utilisateurs** qualitatifs avec des médiateurs numériques. Nous avons essayé de les sélectionner par rapport à leur proximité avec des **CCAS** ou avec des **travailleurs sociaux**. La première partie de l'enquête est consacrée au suivi des bénéficiaires et au partage de ses informations.



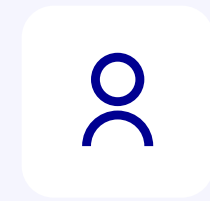
Conseiller numérique depuis 2021
Ville de Quimper



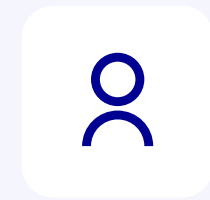
Conseiller numérique
Ville de Troyes



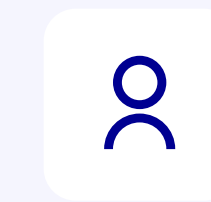
Conseiller numérique puis
coordinateur de toute la région



Conseiller numérique depuis 2019
Puy de Dome



Conseiller numérique depuis 2021
Rattaché à la CCAS de Corbie



Conseiller numérique
Maisons de la Métropole de Lyon



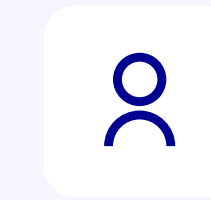
Coordinateur de 11 conseillers
Pyrénées Orientales



Médiateur numérique, CD63
Maison des solidarités



Chargée de mission
& responsable de projet, Drôme



Conseiller numérique
dans un tiers lieu Sud Lozère

Constat

Le suivi de bénéficiaires est un besoin récurrent.



Enquête quanti



- 73% font du suivi
- 16% souhaiteraient faire du suivi
- 9% ne souhaitent pas faire de suivi



Enquête quali

8

/ 10

Font un suivi

Proposition - MVP

Un outil permettant de créer un bénéficiaire

Nouveau bénéficiaire

Les champs avec * sont obligatoires

Niveau d'autonomie du bénéficiaire
Quel est son niveau d'autonomie globale à son arrivée

★ ★★ ★★★

Identité du bénéficiaire

Prénom(s)
Nom d'usage
Date de naissance
jj/mm/aaaa
Genre
Féminin Masculin Non communiqué

Coordonnées

Numéro de téléphone
Format attendu : (+33) 1 22 33 44 55
N'a pas de téléphone
Email

Adresse/Hébergement

Lieu de résidence de l'utilisateur
Complétez un code postal ou un commune

Accéder à la liste de ses bénéficiaires

Mes bénéficiaires

208 bénéficiaires Partager mes bénéficiaires Créer un-e bénéficiaire

Rechercher un-e bénéficiaire

Nom	Prénom	Date de naissance	Accompagnements
Breitling	Léa	02/05/1988	5
Durand	Christian	02/05/1988	3
Allia	Clara	02/05/1988	6
Dansaut	Anouk	02/05/1988	8
Goupil	Kevin	02/05/1988	4
Monteiro	Yoann	02/05/1988	1
Guinet	Raphael	02/05/1988	1
Jouan	Caroline	02/05/1988	4
Rochefort	Pierre	02/05/1988	2
Colin	Samantha	02/05/1988	5

Accéder aux informations de ses bénéficiaires

Léa BREITLING

Née le 02/07/1978

+ Ajouter une activité

Informations Historique des accompagnements - 6

Niveau d'autonomie du bénéficiaire
Quel est son niveau d'autonomie globale à son arrivée

★ ☆ ☆

Thématiques d'accompagnements réalisés - 2

Inscription professionnelle - 1 Prendre en main du matériel - 2

Identité du bénéficiaire

Prénom(s)
Léa
Date de naissance
jj/mm/aaaa
Nom d'usage
Breitling
Genre
Féminin

Coordonnées du bénéficiaire

Numéro de téléphone
Pas de téléphone
Adresse électronique
nom@domaine.com

Lieu de résidence de l'utilisateur
75020 - Paris

Accéder à l'historique des accompagnements

Léa BREITLING

Née le 02/07/1978

+ Ajouter une activité

Informations Historique des accompagnements - 6

Accompagnement de médiation numérique
Par vous - le 30/04/2024
Thématique(s) d'accompagnement
Insertion professionnelle
Niveau d'autonomie du bénéficiaire
★ ★ ☆

Synthèse d'entretien
Par Vanessa Barbosa - le 24/02/2023
Objet(s) de l'accompagnement
Domiciliation Complémentaire santé solidaire

Accompagnement de médiation numérique
Par vous - le 24/02/2023
Thématique(s) d'accompagnement
Prendre en main du matériel
Niveau d'autonomie du bénéficiaire
★ ★ ☆

Accompagnement de médiation numérique
Par vous - le 24/02/2023
Thématique(s) d'accompagnement
Prendre en main du matériel
Niveau d'autonomie du bénéficiaire
★ ★ ☆

Instruction - Aide financière
Par Vanessa Barbosa - le 24/02/2023
Objet(s) de l'accompagnement
Allocation personnalisée d'autonomie

Constat

**Le suivi bénéficiaires
entraîne une double
voir triple saisie des
activités.**

//

A la main durant l'entretien, sur un fichier Excel pour réaliser un suivi et enfin sur la Coop pour le compte rendu.

//

Conseiller numérique

//

Avant je faisais avec Fichier Excel, maintenant je fais avec Mon Suivi Social depuis 1 mois.

//

Conseillère numérique

//

Classeur par commune, rédaction à la main.

//

Conseiller numérique coordinateur

Proposition - MVP

Enregistrer une activité au nom d'un bénéficiaire.

Léa BREITLING

Née le 02/07/1978

+ Ajouter une activité



Compléter un compte-rendu d'activité

Quel type d'accompagnement avez-vous réalisé ?

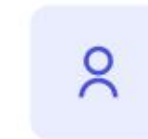


Accompagnement individuel de médiation numérique



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

Accompagnement individuel de médiation numérique



BÉNÉFICIAIRE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Léa BREITLING · Née le 02/07/1978

Modifier

Date de l'accompagnement



30 / 04 / 2024



Lieu d'accompagnement

Lieux d'activité



Au domicile de l'utilisateur



À distance

Téléphone ou visio-conférence



Médiathèque de Quimper



Durée de l'accompagnement

30 min. ou moins

30 min. à 1h

1h à 2h

2h ou plus

Matériel utilisé - optionnel

Ordinateur

Téléphone

Tablette

Constat

Peu d'informations sont nécessaires afin de réaliser un suivi bénéficiaires.

Deux types de données :

- Les données relatives aux bénéficiaires
- Les données relatives aux accompagnements.

// On a besoin de savoir d'où vient le bénéficiaire et vers qui il est envoyé (pour quel type de démarche, de besoin) //

Chargée de mission & responsable de projets

// Détails des différentes démarches réalisés avec le bénéficiaire. Type de matériel. //

Médiateur numérique

Proposition MVP

Les données relatives aux bénéficiaires.

- Nom Prénom *
- Genre *
- Date de naissance
- Lieu de résidence de l'utilisateur
- Niveau de maîtrise des outils numériques
- Téléphone
- E-mail
- Statut
- Notes supplémentaires

Les données relatives aux accompagnements.

- Type d'accompagnement *
- Date Lieu Durée *
- Matériel utilisé
- Thématique abordée *
- Poursuite de l'accompagnement
- Niveau d'autonomie
- Notes supplémentaires

* Champs obligatoires

Constat

**Le partage du suivi
bénéficiaires est plus que
fréquent et se fait avec
un nombre restreint de
collaborateurs**

//

Je partage l'intégralité de mon suivi avec
ma collègue.

//

Conseiller numérique

//

Je réalise une passation par mail à la
personne qui reprend le dossier.

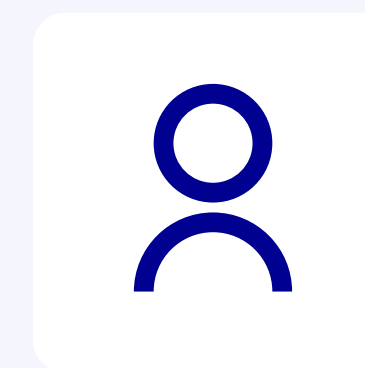
//

Conseiller numérique coordinateur



Enquête quanti

44 % Partagent leur suivi



Enquête quali

7 / 10 Partagent leur suivi

Proposition

Pouvoir synchroniser la liste de ses bénéficiaires avec un utilisateur de la Coop.

Léa BREITLING
Née le 02/07/1978

+ Ajouter une activité

Fermer X

Partager la liste de vos bénéficiaires avec un utilisateur de la Coop.



Vous aurez accès aux informations de ses bénéficiaire ainsi que leur historique et inversement.



Utilisateur de la Coop

Sélectionner un utilisateur

Annuler Partager

Collaborateurs avec qui vous partagez vos bénéficiaires

 **Nom Prénom**
nomprenom@wanadoo.fr . Médiathèque de Qui... 

 **Nom Prénom**
nomprenom@wanadoo.fr . Médiathèque de Qui... 

+ Ajouter un collaborateur

Annuler Enregistrer

Constat

Certains médiateurs ont besoin de partager des informations concernant leurs bénéficiaires avec des travailleurs sociaux.



4 / 10

Partagent leur suivi avec des travailleurs sociaux.

//

Déjà partager le suivi entre médiateurs numériques et le graal ce serait de pouvoir partager les infos ensuite à des travailleurs sociaux.

//

Chargée de mission & responsable de projets

//

Je partage toutes les infos possibles avec les travailleurs sociaux car nous avons le même publique.

//

Conseiller numérique

Proposition

Dans un premier temps, nous prévoyons le partage d'une fiche bénéficiaire par e-mail.

Léa BREITLING + Ajouter une activité   

Née le 02/07/1978

Fermer ×

Envoyer la fiche bénéficiaire par e-mail

Cette fiche comprend les informations du bénéficiaire ainsi que son historique.

Email

Annuler Envoyer

Objectif long terme

La Coop pour les médiateurs numériques

MSS pour les travailleurs sociaux

-> **Les informations doivent circuler facilement.**

Ce constat est qualifié d'objectif long terme car **nous estimons le besoin comme secondaire et minime**. Des études plus approfondies détermineront si l'intérêt se fait ressentir.



L'idéal serait de pouvoir intégrer Mon Suivi Social à la Coop.



Conseillère numérique



Nous utilisons un fichier partagé afin que tout le monde puisse avoir accès au suivi (cnfs, assistants sociaux, ...).



Conseiller numérique

Proposition long terme

Pouvoir partager la liste de ses bénéficiaires avec un compte MSS.

Synchroniser les informations et l'historique.

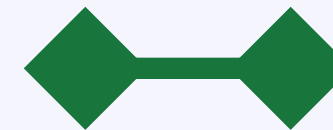
La Coop

Accompagnement de médiation numérique
Par vous · le 30/04/2024
Thématique(s) d'accompagnement: Insertion professionnelle
Niveau d'autonomie du bénéficiaire: ★★☆☆

Synthèse d'entretien
Par Vanessa Barbosa · le 24/02/2023
Objet(s) de l'accompagnement: Domiciliation, Complémentaire santé solidaire

Accompagnement de médiation numérique
Par vous · le 24/02/2023
Thématique(s) d'accompagnement: Prendre en main du matériel
Niveau d'autonomie du bénéficiaire: ★★☆☆

Accompagnement de médiation numérique
Par vous · le 24/02/2023
Thématique(s) d'accompagnement:
Niveau d'autonomie du bénéficiaire:
Modifier



Mon Suivi Social

Synthèse d'entretien
Vanessa Barbosa · le 24/02/2023
Domiciliation, Complémentaire santé solidaire
NOTIFICATION À TRAITER
Voir plus

Demande d'aide
Vanessa Barbosa · le 24/02/2023
Domiciliation, Complémentaire santé solidaire
ACCEPTÉ
Voir plus

Synthèse d'entretien
Vanessa Barbosa · le 24/02/2023
Domiciliation, Complémentaire santé solidaire
NOTIFICATION À TRAITER
Voir plus

Synthèse d'entretien
Vanessa Barbosa · le 24/02/2023
Domiciliation, Complémentaire santé solidaire
ACCEPTÉ
Voir plus

Synthèse d'entretien
Vanessa Barbosa · le 24/02/2023
Domiciliation, Complémentaire santé solidaire
À TRAITER
Voir plus

Notre choix

Pourquoi ne pas utiliser Mon Suivi Social pour le suivi réalisé par les médiateurs numériques ?

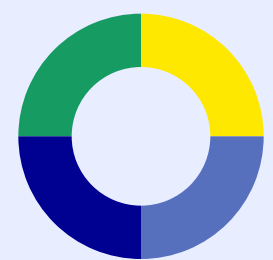
1 - Des données d'accompagnement social

- Mon Suivi Social est totalement adapté aux besoins des travailleurs sociaux, avec la possibilité de renseigner beaucoup plus d'informations sur leurs bénéficiaires.
- Les médiateurs numériques ont besoin de très peu d'informations sur leurs bénéficiaires

2 - Des comptes rendus spécifiques

- Besoin de lier les CRA au suivi bénéficiaire dans un même outil

Conclusion



Pôle Inclusion
Numérique

Conclusion

Le suivi usager répond à un besoin important et récurrent des médiateurs numériques dans leur pratique.

Ajouter le suivi usager directement dans la Coop des médiateurs numériques permettra :

Gain de temps & d'efficacité

- Éviter des doubles ou triples saisies sur différents outils
- Simplifier la complétion des CRA avec la partie des infos usagers directement complétée

Améliorer l'accompagnement

- Avoir un suivi usager dédié à l'inclusion numérique
- Pouvoir suivre la montée en compétences des usagers sur différentes thématiques d'accompagnements

Des données plus fiables

- Sur le nombre de personnes accompagnés
- Sur le nombre d'activités réalisés avec chaque bénéficiaire (parcours d'accompagnement)