www.welzijnswijzer.roeselare.be

le chemin du numérique : en route vers une solution pour les besoins en matière de bien-être

ROESELARE

Sessions d'accueil nouveaux bénéficiaires du revenu d'intégration :

Faire connaissance avec ma Ville et mon CPAS

OCMW ROESELARE IS 'R VOOR JOU

Institutions de soins publiques

Services sociaux

ZORGBEDRIJF ROESELARE IS 'R VOOR JOU

MOTENA

ROESELARE IS 'R VOOR JOU

La soif de découvrir des infos pratiques simples

#VANRSL

Création de l’Indicateur de bien-être « 1.0 »

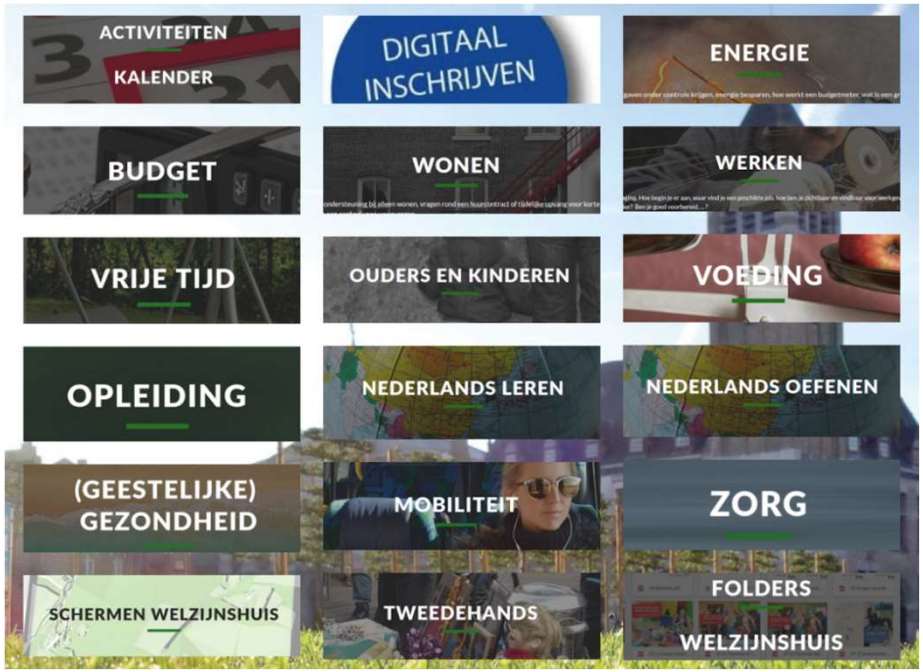
Infos sur papier

- Mon CPAS/Ma Maison du Bien-être
- Partenaires permanence
- Offre à Roulers
- Avantages
- Offre en matière d’activités
- S’inscrire
- Fiches / folders / flyers

Mais aussi en ligne

#VANRSL

Application de l’Indicateur de bien-être « 1.0 »



- infos aux (nouveaux) bénéficiaires du revenu d’intégration
- étudiants
- visites de groupes
- collaborateurs
- référents
- des infos toujours à portée de main
- des infos actualisées
- une offre accessible
- s’inscrire en ligne
- découvrir les flyers/folders

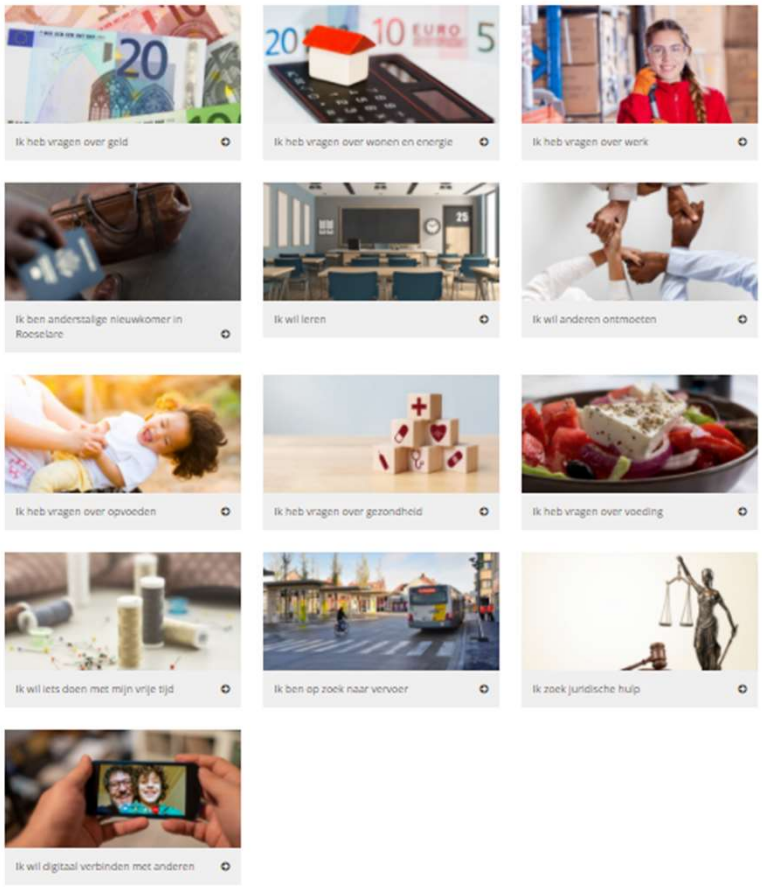
#VANRSL

Mise à jour vers l'Indicateur de bien-être 2.0 : projet aide en ligne

- Groupe de projet : Philippe Bocklandt, expert en aide en ligne
  Haute école Artevelde – Service communication – collaborateurs

- Explorer, évaluer, prioriser
- Organiser, regrouper, compléter
- Reformuler : « j'ai des questions concernant… l'argent »
- Un langage clair :
  - Conseils de Wablieft pour la rédaction de textes
  - Conseils pour s'exprimer clairement sur Vlaanderen.be
  - Atelier organisé par Basiseducatie
- Image > texte : des tuiles « parlantes »
- Ajouter un lien vers ce qui existe déjà en ligne
- OK sur smartphone > pc > tablette
- Organiser des rendez-vous en ligne lorsque c'est nécessaire
- Contenu screening : collaborateurs/bénéficiaires

2 ans



#VANRSL

Mise à jour vers l'Indicateur de bien-être 2.0 : projet aide en ligne

Au-dessus des tuiles : en-tête avec un nombre limité de boutons récurrents :

1. Je cherche des informations = page d'accueil
2. Calendrier des activités & quand c'est possible, s'inscrire sans compte
3. A propos de la maison du Bien-être: fonctionnement, partenaires permanences
4. Page de contact
5. Fonction recherche
   - Dépliants publics via la recherche avec le mot-clé « folders »

Tip: Chrome traduit pour les visiteurs non néerlandophones

#VANRSL

Gestion

- Comité de rédaction = garantie au niveau de la qualité
  - Gestionnaire : construit/adapte, envoie des communications lorsque c'est nécessaire
  - Chef de service/cadre moyen : dispose d'une vision globale sur les nouvelles avancées
  - Coach action : écoute les questions des nouveaux aidants
  - Formateur : propose une offre accessible
  - Gestionnaire de dossiers de l'Équipe de quartier : écoute ce que les clients recherchent

- Les yeux de vos collaborateurs vous aident à rester à jour
- Pas de tremplin pour les autres organisations
- Critique en ce qui concerne les images
- Annexes (folders) avec la date aident pour la gestion

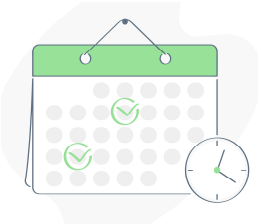
Communication et diffusion

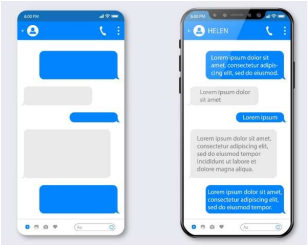
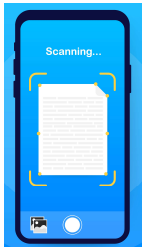
- Présentation à la presse pour le public
- Gadget : stylos à bille reprenant le lien pour les clients
- Sur tous les écrans publics dans les salles d'attente
- Page de démarrage ordinateurs publics
- Bannière e-mails collaborateurs
- Inclure dans la barre de favoris des collaborateurs
- Liens vers les pages concernées dans les newsletters numériques
- Liens dans les communications SMS vers les clients
- [Devenir finalistes pour le Prix Wablieft 2020 ;-)]

#VANRSL

Suivi aide en ligne : 2.1…

- Boîte à outils dans l'Indicateur de Bien-être ?
- L'App Maison de Bien-Être ?

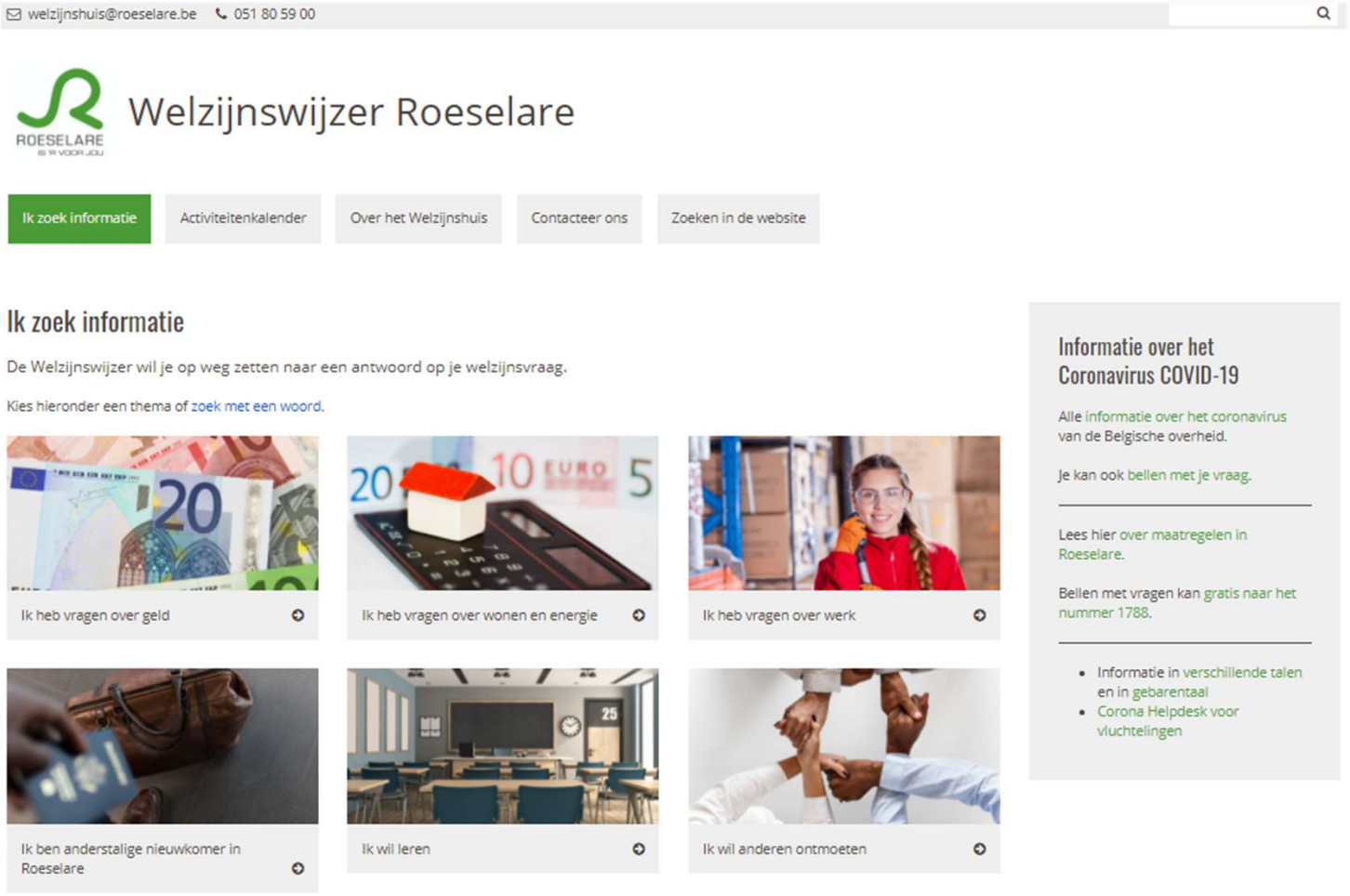


  - Prendre un rendez-vous en ligne avec mon conseiller
  - Rencontrer mon conseiller en toute sécurité via une visioconférence
  - Chatter en toute sécurité avec mon conseiller
  - Télécharger mes documents en toute sécurité
  - Consulter mon dossier en toute sécurité
  - …

- Comportement organisationnel – solutions sécurisées <> initiative personnelle collaborateur
- Les besoins sont connus, encore aucun timing concret pour entrer en action.

En attendant, bienvenue sur : welzijnswijzer.roeselare.be



#VANRSL