

Rapport

Retour sur le développement du prototype MyCSIR : leçons d'un processus multipartite et enseignements pour un pilote

Maël Dif-Pradalier & Thomas Jammet

Haute école de travail social Fribourg (HETS-FR)

Karl Daher, Omar Abou Khaled, Joé Donzallaz & Vincent Jaquet

Haute école d'ingénierie et d'architecture Fribourg (HEIA-FR)

Juillet 2023 (première version remise en mai 2023)

Table des matières

Introduction.....	3
Historique du mandat et principales étapes-clés	4
Le développement de la plateforme « MyCSIR » : étapes et adaptations principales.....	7
Les « leçons » du prototypage.....	10
De nouvelles questions identifiées	10
Les principaux enseignements d’une collaboration multipartite.....	11
Un projet complexe qui nécessite la coordination et la collaboration de différents acteurs, services et partenaires	12
Les retours sur MyCSIR	14
Retours individuels sur la prise en main de MyCSIR	15
Retours sur la rubrique « Revenu d’insertion – RI »	16
Retours sur la rubrique « Messagerie »	17
Retours sur la rubrique « Aide et liens utiles ».....	18
Retours des personnes concernées	19
Retours individuels sur l’évaluation finale de MyCSIR	22
Synthèse.....	24
Conclusion	25
Notes techniques	27
Double remplissage du questionnaire mensuel et double signature.....	27
Géolocalisation.....	28
GPS	28
Adresse IP	29
Notes	29
Protection des données.....	29
Stockage des données.....	29
Sans stockage des données.....	29
Application mobile native	29
Gestion des absences et des vacances	30
Système de groupes de travail et d’équipes.....	31
Module hiérarchie	31
Module groupe	32
Module permissions (RBAC).....	32
Annexes.....	33
Illustrations / Captures d’écran de la plateforme	33
Questionnaires en ligne	43

Introduction

Le présent rapport rend compte du processus de construction d'un prototype de la plateforme MyCSIR, ainsi que de ses principaux apprentissages en vue du développement d'un pilote à sa suite. L'objectif principal d'un prototype est au moins triple : il permet de vérifier

1. qu'il répond à un usage attendu ou à un besoin au travers des fonctionnalités développées ;
2. que sa prise en main et l'expérience à son contact est positive (tout en repérant des failles ou des manques) ;
3. qu'il répond enfin aux objectifs fixés et au niveau de performance attendue, et que son implémentation satisfait aux contraintes existantes.

Conformément aux attentes initiales du Centre social d'intégration des réfugié·e·s (CSIR), la plateforme MyCSIR doit permettre aux professionnel·le·s du CSIR et aux réfugié·e·s de pouvoir **échanger à l'aide d'un outil de messagerie interne** à la fois fonctionnel et garantissant la protection et la confidentialité des informations échangées, mais aussi de **dématérialiser, ou numériser, deux des principales démarches administratives** que ce public doit réaliser : le questionnaire mensuel servant au versement du revenu d'insertion (RI) et la demande (première demande ou renouvellement) d'une bourse d'études.

Si les travaux de construction de cette plateforme se sont concentrés sur une période s'étalant sur moins de sept mois, de nombreux enseignements ont pu être tirés de cette phase initiale de prototypage, notamment en lien avec les nombreux « retours utilisateur·trice·s » (en particulier professionnel·le·s du CSIR et réfugié·e·s), rendus possibles et organisés grâce à l'excellente collaboration avec l'équipe-projet du CSIR, mais aussi à l'aune de la collaboration originale entre la Haute école de travail social (HETS) et de la Haute école d'ingénierie et architecture (HEIA) de Fribourg à toutes les étapes du projet.

Pour restituer les différents enseignements tirés de cette première phase de prototypage du projet, **le présent rapport est structuré en six parties** : après avoir présenté les différentes étapes ayant permis le lancement du prototypage, ainsi que les adaptations réalisées, les principaux enseignements issus de cette phase seront détaillés avant que ne soient exposés les « retours utilisateur·trice·s », riches en développements et améliorations potentielles pour le pilote. Des éléments de conclusion relatifs au processus de prototypage précéderont enfin une dernière partie rassemblant des notes techniques proposant différents scénarii permettant de résoudre, ou répondre à quatre défis majeurs identifiés pendant le prototypage.

Historique du mandat et principales étapes-clés

Dans le cadre de la mise en place du nouvel outil informatique MAORI (en remplacement de PROGRES), effective à partir du 10 mai 2021, la Direction de l'insertion et des solidarités (DIRIS) du Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) du Canton de Vaud a mandaté la Haute école de travail social Fribourg (HETS-FR) afin de l'accompagner dans ce processus. Cet accompagnement, réalisé en 2021, s'est déployé selon deux modalités principales inscrites dans deux temporalités distinctes : un premier moment de formation autour des enjeux liés à la mise en œuvre du nouvel outil informatique (mars 2021), suivi de deux séances d'analyse de pratique professionnelle (APP) au cours de l'automne-hiver 2021.

Les premiers contacts entre Pierre Gentile, responsable du Centre social d'intégration des réfugié·e·s (CSIR) et Maël Dif-Pradalier, professeur HES ordinaire et doyen de la formation continue et des prestations de services à la HETS-FR, remontent à l'automne 2021 et s'inscrivent dans ce contexte. Ils ont débouché sur l'envoi, en janvier 2022, d'une première offre de la HETS-FR pour une « Formation sur l'accompagnement au numérique pour les professionnel·le·s du Centre social d'intégration des réfugié·e·s (CSIR) du Canton de Vaud », prévue durant l'automne 2022. Cette formation n'a finalement pas pu être réalisée en raison d'une charge de travail importante des équipes de professionnel·le·s du CSIR et devrait être repoussée à une date ultérieure.

En parallèle, une première rencontre a eu lieu à Lausanne dans les locaux du Bureau cantonal de l'intégration (BCI) le 3 février 2022 pour évoquer un projet de « plateforme numérique » destiné à centraliser les informations et faciliter la communication entre les professionnel·le·s du CSIR et les réfugié·e·s qui bénéficient de ses services, par la numérisation de formulaires. L'équipe de la HETS-FR, composée de Maël Dif-Pradalier et Thomas Jammet (adjoint scientifique), s'est associée à une équipe de développement du laboratoire HumanTech de la Haute école d'ingénierie et de gestion de Fribourg (HEIA), composée de Karl Daher, Omar Abou Khaled, Joé Donzallaz & Vincent Jaquet, afin de constituer une équipe projet en capacité de développer la « plateforme ».

Le 7 mars 2022, une première rencontre entre les membres de l'équipe projet, à Lausanne, en présence de M. Antonello Spagnolo, directeur de la Direction de l'insertion et des solidarités (DIRIS), a permis d'établir un calendrier provisoire. Selon ce dernier, le projet MyCSIR sera développé en deux temps :

1. Prototype (uniquement en français), à finaliser pour le début de l'été 2023 ;
2. Pilote (en 2 ou 3 langues), limité à la population des réfugié·e·s, à réaliser ensuite, dans la perspective d'une extension à l'ensemble des bénéficiaires du revenu d'insertion (RI) du Canton de Vaud.

Le mandat prévoit aussi un accompagnement des assistant·e·s sociaux·ales (AS) et gestionnaires de dossiers (GD) à la prise en main de l'outil, avec quelques *inputs* théoriques sur les grandes tendances de la transformation numérique en cours dans le champ du travail social et en particulier dans le domaine de l'insertion socio-professionnelle.

Le 2 juin 2022 a lieu à Renens un atelier d'une demi-journée, organisé par l'équipe I-Lab de la DGNSI et le CSIR, en présence de l'équipe projet de la HES-SO//FR, ainsi que de la chargée de communication pour la section Vaud de l'association *Lire et Ecrire*, Sarah Soleymani, pour affiner le concept du prototype. L'atelier a notamment permis de revoir le calendrier de réalisation de ce dernier. De son côté, la Direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI) rédige un *Proof of concept* (POC) basé sur des récits utilisateurs, permettant d'affiner le contenu attendu du prototype. Sur la base de ces éléments, la HETS-FR a rédigé une offre pour la première phase du projet, envoyée à la mi-juin.

Le contrat entre la DGCS et la HETS-FR (coordinatrice de l'équipe projet HES-SO//FR) est signé en août 2022 et il stipule notamment que le projet poursuit les objectifs suivants : « Offrir aux réfugié·e·s une application simple d'utilisation (conçue pour smartphone et tablette) leur permettant de remplir les démarches administratives en ligne les plus courantes par le biais de fonctionnalités de traduction, de simplification du langage administratif et de tutoriels vidéo. Cette application a pour but d'encourager l'autonomie digitale des réfugié·e·s et faciliter les rapports avec l'administration. Le mandat consiste à développer, tester, adapter un prototype de plateforme¹ en fonction des feedbacks des bénéficiaires et collaborateur·trice·s (CSIR) et répertorier les améliorations/développements à apporter pour le projet pilote. »

En septembre 2022, Sarah Soleymani, la chargée de communication pour la section Vaud de l'association *Lire et Ecrire*, reçoit un mandat du CSIR afin d'accompagner le développement de la plateforme sur un double plan :

- Fournir une expertise rédactionnelle afin que les contenus de la plateforme, mais aussi les tutoriels prévus, soient les plus faciles à lire et à comprendre ;
- Vérifier et contribuer à l'amélioration de l'ergonomie afin que le prototype soit le plus facile à utiliser pour la gestion des démarches administratives et la communication entre le CSIR et ses bénéficiaires.

Le 5 octobre 2022 a lieu à Fribourg, dans les locaux de la HETS-FR, la séance de *kick-off* du projet. Deux objectifs prioritaires sont alors fixés :

- 1) développement d'un outil de messagerie entre réfugié·e·s et AS/GD
- 2) numérisation de deux documents/démarches scripturales : questionnaire mensuel pour le versement du RI et demande de bourse d'études

Un calendrier provisoire est également établi, prévoyant notamment 2 focus groups (FG) avec des AS/GD d'un côté, et des bénéficiaires de l'autre, puis 2 panels de testeurs avec les mêmes participant·e·s, et un test final du prototype le 25.04.2023. D'entente entre les parties, c'est l'équipe du CSIR qui endosse la responsabilité d'identifier, d'inviter et d'organiser les focus groups, comme les panels de testeurs.

¹ Les deux termes, « plateforme » et « application », seront indistinctement employés pour désigner MyCSIR dans le cadre de ce rapport.

Le 28 octobre 2022, une séance interne entre les équipes de la HETS-FR et de la HEIA lance effectivement les travaux de développement de la plateforme, qui dureront moins de sept mois.

Le développement de la plateforme « MyCSIR » : étapes et adaptations principales

Dès le départ, la plateforme MyCSIR a été développée dans un **format responsive**, adapté à tous les types d'appareil numérique (ordinateur, tablette, *smartphone*). Elle prévoyait initialement le développement de **quatre fonctionnalités** :

- Messagerie entre bénéficiaires et collaborateur·trice·s du CSIR, facilitant l'échange d'informations et de documents
- Numérisation de la demande de bourse d'études de l'Office cantonal des bourses et d'apprentissage (OCBE), pour une nouvelle demande ou un renouvellement
- Numérisation du questionnaire mensuel RI
- Accès aux données personnelles (n° AVS, n° de permis, etc.)

Le 30 janvier 2023, lors de l'organisation du premier panel de testeurs, l'équipe projet apprend que la demande de bourse d'études est en cours de numérisation par l'OCBE. La décision est alors prise de maintenir une rubrique « Bourse d'études » sur la plateforme, qui consistera en un simple lien renvoyant directement au site web de l'OCBE.

Afin de permettre à l'équipe projet HES-SO//FR (HETS et HEIA) de comprendre et s'approprier notamment les manières avec lesquelles les démarches scripturales (demande de bourse d'études ou renouvellement de bourse ; remplissage questionnaire mensuel RI) que la plateforme devait numériser étaient réalisées (par les bénéficiaires) et accompagnées/vérifiées (par les professionnel·le·s), **deux focus groups** (FG) ont été organisés en novembre 2022 :

- le premier a lieu le 7.11.2022 à Lausanne à l'Espace Dickens et rassemble 11 collaborateur·trice·s du CSIR (AS et GD) ;
- le second se tient le 15.11.2022 et réunit 7 bénéficiaires à la Ferme des Tilleuls à Renens (en l'absence délibérée des professionnel·le·s du CSIR).

Chacun de ces deux FG est l'occasion pour l'équipe projet de présenter la démarche et les objectifs du prototype et surtout, de recueillir les besoins, attentes et fonctions souhaitées émanant de ces deux groupes d'utilisateur·trice·s finaux·ales (professionnel·le·s du CSIR d'un côté et bénéficiaires de l'autre).

Fort de ces constats et souhaits, l'équipe HEIA développe la plateforme, avec un suivi constant de l'équipe HETS.

Une première version de la plateforme est présentée puis testée lors de **deux panels** :

- tout d'abord le 30.01.2023, à Lausanne, lors d'une séance réunissant les collaborateur·trice·s du CSIR ainsi que d'autres collaborateur·trice·s de l'administration cantonale (BCI, DGNSI, protection des données, OCBE, etc.) et la chargée de communication pour la section Vaud de l'association *Lire et Ecrire* ;
- ensuite, le 27.02.2023 à Renens, avec certain·e·s des bénéficiaires qui avaient déjà participé au premier FG du 15.11.2022.

Entre-temps, le 3 février 2023, une réunion de l'équipe projet élargie (équipe HES-SO//FR, CSIR, DGNSI et association *Lire et Ecrire*) a permis d'identifier les **points complexes** dont la résolution s'avère nécessaire dans la perspective du développement du pilote, et qui nécessitent des réponses notamment juridiques impliquant d'autres services de l'administration cantonale (dont le concours s'avèrera indispensable pour développer le pilote). Parmi ces derniers, signalons notamment ceux fixant les « Termes et conditions d'utilisation » de la plateforme, ou encore celui de la possibilité d'une signature électronique (en lieu et place de la signature scripturale).

Les points en question ont été listés lors d'une séance ultérieure réunissant la HETS-FR, le CSIR et les services juridiques et de protection des données du Canton de Vaud, et un calendrier prévisionnel de leur résolution a été arrêté, sous la responsabilité du CSIR. Plusieurs de ces points nécessitent tant des éclaircissements et des réponses juridiques que des développements techniques. Il a été convenu que l'équipe projet HES-SO//FR fournisse, en complément au présent rapport, des **notes techniques** (voir pp. 27-32) sur quatre de ces points décisifs pour le pilote :

- Note relative à la faisabilité de l'introduction d'une double signature du questionnaire mensuel RI
- Note relative à la faisabilité de la géolocalisation
- Note relative à la gestion des absences des professionnel-le-s du CSIR
- Note relative à la gestion de l'organisation du travail au sein de chaque équipe de professionnel-le-s du CSIR

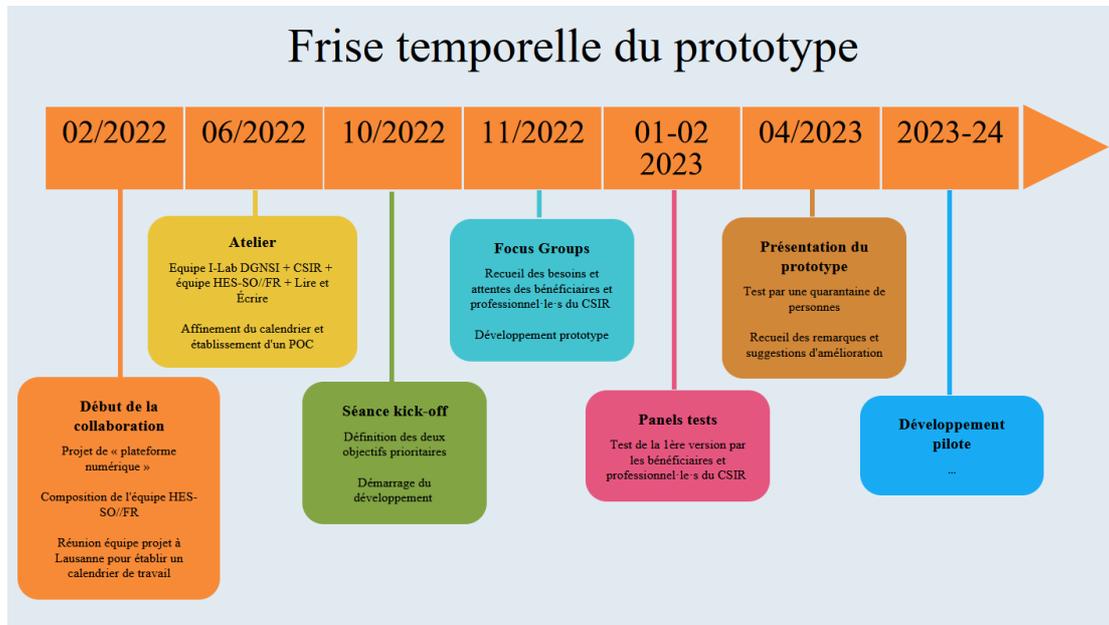
Une version consolidée de la plateforme est finalisée en mars 2023 et permet d'initier les travaux de conceptualisation et de réalisation des deux premiers tutoriels vidéo, en collaboration étroite avec Sarah Soleymani pour simplifier le langage. Le script initial prévoyant une introduction et une clôture avec un visuel pouvant se retrouver ensuite sur chaque tutoriel à développer, le besoin d'avoir un logo en phase de prototypage s'est manifesté. Sarah Soleymani a proposé un logo (ci-dessous) qui a été ensuite rendu dynamique et accompagné d'un jingle. Dans l'attente de la création d'un logo officiel pour la plateforme, celui-ci a été adopté pour faciliter le développement du prototype et des tutoriels.

Figure 1. Logo provisoire de la plateforme MyCSIR



Le prototype final est présenté et testé le 25 avril 2023, à l'Hôtel de L'Union, à Epalinges, en présence de A. Spagnolo. Parmi les plus de quarante personnes invitées par le CSIR à cette séance, une vingtaine de professionnel·le·s de différents services et provenances sont présent·e·s, ainsi que quatre bénéficiaires.

Figure 2. Résumé schématique des principales étapes du développement du prototype



Les « leçons » du prototypage

La restitution finale du 25 avril 2023 est l'occasion de présenter le prototype et de tester l'application. Après un rappel, par le CSIR, des objectifs poursuivis dans le cadre de ce projet et des principales étapes réalisées jusqu'alors, l'équipe HETS-FR présente les principaux enseignements qui peuvent être dégagés du développement du prototype, réalisé dans un laps de temps de moins de sept mois.

De nouvelles questions identifiées

Le développement du prototype a permis de mettre au jour plusieurs **éléments de complexité**, sur un plan **technique** mais aussi **juridique**. Sur le volet technique, des notes faisant état de solutions possibles sont jointes au présent rapport. Ces notes sont relatives à la manière de permettre un double remplissage du questionnaire mensuel RI et d'introduire une double signature ; à la possibilité de géolocalisation ; à la gestion des absences des professionnel·le·s du CSIR et à l'organisation du travail au sein des équipes des professionnel·le·s du CSIR. Ces deux derniers éléments sont apparus en cours de prototypage comme des défis techniques importants nécessitant une connaissance approfondie des organisations du travail des équipes, spécifiques selon les lieux d'exercice, qui n'a pu être acquise par l'équipe projet HES-SO//FR dans les délais (courts) de développement de la plateforme.

Nous reprenons ci-dessous chacun de ces enjeux/défis pour le pilote, auxquels nous ajoutons également celui de la signature électronique (dont la résolution ne relève cependant pas du champ de compétence de l'équipe projet HES-SO//FR, mais de la DGNSI en premier lieu).

1) Le **double remplissage du questionnaire mensuel (QM)** par les deux membres du couple/ménage, ainsi que la double signature de cette déclaration revêt une importance décisive pour le CSIR, dans la mesure où cela matérialise des objectifs d'intégration, et contribue à leur atteinte. En effet, demander la signature des deux conjoints pour le QM à la base du versement du RI vise à favoriser l'intégration des personnes accompagnées en faisant du QM un levier de participation sociale et d'implication dans la gestion des finances du ménage (notamment pour les conjointes/épouses).

2) En l'état actuel de la législation et des pratiques, le QM est envoyé par voie postale au domicile déclaré par le ou la bénéficiaire, qui, doit à son tour, l'imprimer, le remplir et le retourner signé « à la main » (par voie postale ou déposé en se rendant à un guichet). L'envoi postal au domicile est aussi un moyen de vérification que la personne est (toujours) bien domiciliée en Suisse. Rendre possible un remplissage et un envoi numérique du QM soulève la question du **contrôle de la présence effective du ou de la bénéficiaire sur le territoire suisse** et vaudois. La question qui se pose est de savoir comment s'en assurer tout en respectant les droits individuels fondamentaux.

3) La **gestion des absences** (de courte comme de longue durée) des professionnel·le·s du CSIR nécessite de développer un module spécifique qui rende compte des modes de fonctionnement différenciés entre les équipes de travail et attribue des droits de création/autorisation d'affectation ou de suivi, différents selon les fonctions dans chacune des équipes des professionnel·le·s.

4) La gestion des absences est indissociable de la définition des droits d'accès des professionnel·le·s à la plateforme (qui autorise qui à voir quoi?). Ce module renvoie à l'**organisation du travail au sein des équipes** de professionnel·le·s du CSIR qu'il s'agira de prolonger (et de faciliter) sous une forme numérique.

5) L'intérêt de la démarche en ligne est de ne plus devoir imprimer et signer le QM (puis de l'envoyer en format papier), mais de pouvoir le signer électroniquement. Cet objectif soulève des **questions juridiques** auxquelles il faudra répondre en vue du pilote (le CSIR peut-il avoir la compétence légale de reconnaître l'identité d'une personne?) mais aussi techniques (comment articuler la signature électronique avec les différentes solutions d'identité numérique existantes et qui seront privilégiées par l'administration cantonale et la DGNSI?).

Les principaux enseignements d'une collaboration multipartite

Sont ici listés sous forme de *bullet points* une série d'enseignements de la phase de prototypage, à nos yeux utiles à prendre en compte en vue du pilote :

- **Sonder et consulter les utilisateur·trice·s finaux·ales** (qui sont à la fois les bénéficiaires et les professionnel·le·s du CSIR) est indispensable pour conceptualiser la plateforme et anticiper des dysfonctionnements ultérieurs possibles (tant dans sa phase de conceptualisation initiale que de test). Une attention particulière doit cependant être portée au fait que l'organisation du recueil de ces besoins et attentes, puis leur traitement et leur intégration effective prend du temps. À ce propos, il convient de remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont donné de leur temps pour participer à ces moments d'échanges collectifs ou pour faire un retour d'expérience, ainsi qu'à l'équipe du CSIR pour avoir organisé ces moments d'échanges et, dès l'origine, cherché activement à créer les conditions d'une participation des destinataires et utilisateur·trice·s finaux·ales de MyCSIR à la conceptualisation (et à l'amélioration) de la plateforme.
- Les échanges d'informations entre bénéficiaires et professionnel·le·s du CSIR sont réguliers, nourris et contribuent de manière décisive à la qualité de l'accompagnement dans la durée. En ce sens, **les fonctionnalités du système d'échange d'informations (la messagerie)** développée dans le cadre de MyCSIR reprennent celles permises par WhatsApp (qui reste à ce jour l'outil numérique le plus largement utilisé). L'avantage de la messagerie développée dans le cadre MyCSIR, réside, en réponse aux besoins exprimés et recueillis, dans le fait qu'elle soit connectée avec les

autres éléments du système (informations des utilisateur·trice·s, disponibilités, etc.) ainsi que dans le contrôle total dans la transmission et le stockage des informations échangées. En écho aux attentes des bénéficiaires et des professionnel·le·s du CSIR, des informations relatives à l'état d'avancement du traitement du QM (envoyé/accepté/payé... modifications à faire/refusé) ont été introduites.

- La **collaboration étroite entre la HETS et la HEIA** au sein de l'équipe projet HES-SO//FR, ainsi que l'**accompagnement de la section Vaud de l'association Lire et Ecrire** et son expertise en matière de langage simplifié pour la scénarisation des tutoriels vidéo, se sont avérés une réelle plus-value dans le processus de conceptualisation du prototype et des deux tutoriels qui ont pu être réalisés dans les temps impartis, tant en matière de qualité du livrable final qu'au niveau d'une réelle prise en compte des attentes et besoins précédemment recueillis de l'ensemble des utilisateur·trice·s finaux·ales de MyCSIR. La collaboration avec l'association *Lire et Ecrire* fut également précieuse dans la conception même de MyCSIR, au niveau notamment du choix des couleurs, des contrastes, de la taille des caractères, des polices d'écriture, des fonctionnalités, etc. Les solutions arrêtées ont ainsi privilégié la lisibilité et la fonctionnalité à d'autres critères, notamment esthétiques. Cette collaboration avec l'association *Lire et Ecrire* est d'autant plus importante que les destinataires finaux de MyCSIR sont notamment les bénéficiaires. L'expertise collective élaborée au cours de l'étape de prototypage gagnerait, en vue du développement du pilote, à être intégrée dès le début aux travaux de conceptualisation de cette plateforme.

Le choix d'opter pour une approche avant tout « pédagogique » (langage simplifié, tutoriels vidéo, etc.) semble la plus à même de favoriser la prise en main et l'utilisation efficiente de la plateforme. Les contenus pourront utilement être enrichis en thématiques abordées, en nombre et en format, dans la perspective du pilote. Dans cette optique, les tutoriels revêtent une importance capitale, tant pour les bénéficiaires que pour les professionnel·le·s. Pour ces derniers et dernières, la conception de capsules de formation (pouvant par exemple intégrer des quiz permettant de valider les apprentissages), en articulation avec les (auto-)formations déjà existantes sur la plateforme numérique de formation continue du personnel de l'Etat de Vaud ([VD Académie 2.0](#)), pourrait être des plus fécondes.

Un projet complexe qui nécessite la coordination et la collaboration de différents acteurs, services et partenaires

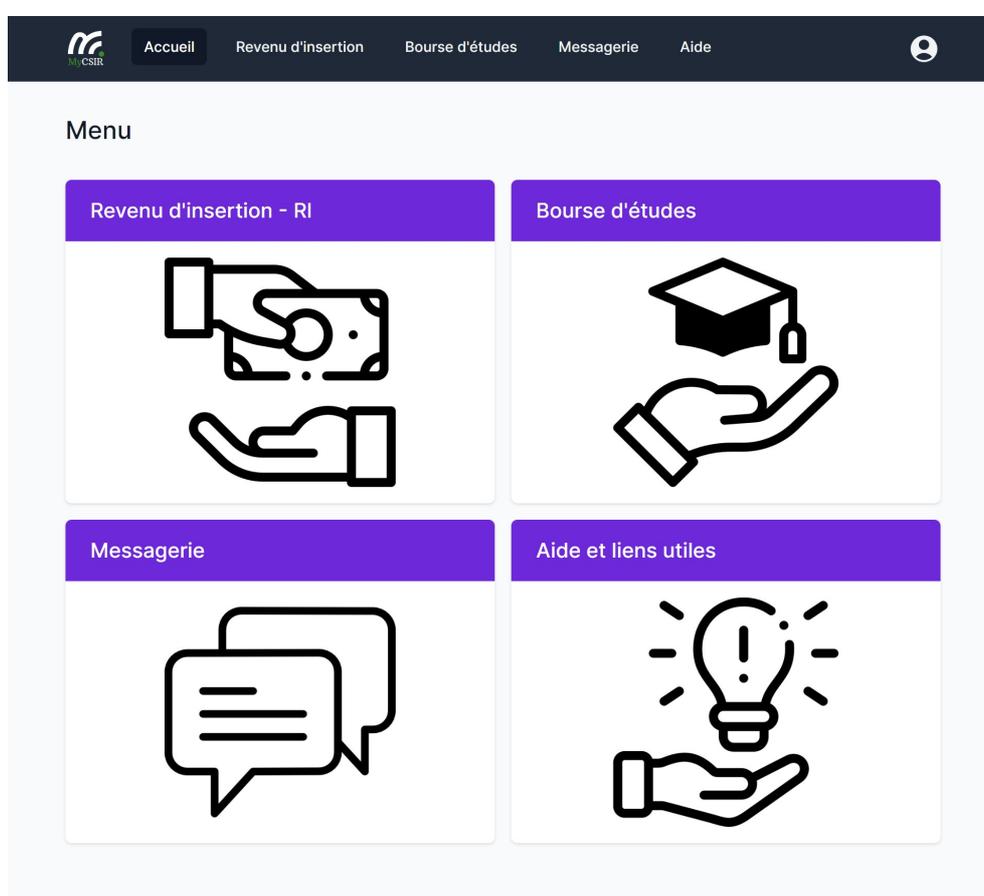
L'expérience du prototype est enfin précieuse en ce qu'elle a permis de confirmer l'importance stratégique du chef de projet et la nécessité qu'il puisse **accéder aux informations et ressources utiles à l'avancée du projet**, y compris en s'adressant à d'autres services étatiques que le CSIR. Si l'équipe du CSIR a été d'une utilité précieuse pour accompagner et orienter ces démarches, le succès du pilote

nécessitera que l'ensemble de parties prenantes qui seront impliquées à un moment ou à un autre, et selon une intensité variable, puisse être identifiée en amont du lancement du projet et contribue de concert à sa réalisation. Cela impliquera en retour une information/communication régulière avec l'ensemble des parties prenantes quant à l'avancement du projet.

Les retours sur MyCSIR

Lors de la présentation du prototype, le 25 avril 2023, les différentes personnes présentes et provenant d'horizons divers – services cantonaux impliqués, potentiellement impactés ou intéressés par MyCSIR (BCI, DGNSI, services juridiques, protection des données, etc.), mais aussi personnes concernées, professionnel-le-s de première ligne, chercheurs et chercheuses intéressé-e-s par les enjeux du numérique en général – ont été invitées à tester MyCSIR, puis à l'évaluer et à suggérer des améliorations en remplissant des questionnaires en ligne (Google Forms).

Figure 3. Capture d'écran de la page d'accueil du prototype de MyCSIR²



Les personnes présentes ont répondu à deux questionnaires d'évaluation individuels : suite à une première prise en main et relativement à MyCSIR dans son ensemble, puis en fin de séance afin de recueillir les enseignements principaux et les plus saillants.

² Les captures d'écran de toutes les parties du prototype de MyCSIR sont regroupées en Annexes, p. 33 et suivantes.

Entre ces deux moments, les personnes présentes ont été réparties en groupes afin de tester les trois grandes rubriques ou parties de MyCSIR :

- Questionnaire mensuel servant de base au versement du revenu d'insertion
- Messagerie
- Aide et liens utiles

Des questionnaires d'évaluation spécifiques pour chacune de ces trois rubriques avaient été préparés en amont, et un questionnaire plus large avait été conçu pour le groupe des personnes concernées (bénéficiaires du CSIR), animé par une assistante sociale et par la représentante de la section Vaud de l'association *Lire et Ecrire*. Trois groupes mélangeant les appartenances institutionnelles (à l'exclusion des bénéficiaires) ont donc testé chacun l'une des trois rubriques ou parties de MyCSIR. Les bénéficiaires présent·e·s ont de leur côté constitué un groupe *ad hoc* et ont été invité·e·s à tester l'ensemble de la plateforme et de ses rubriques ou parties.

Les résultats suivants restituent les réponses qui ont été formulées, d'abord individuellement, puis au niveau de chacun des groupes-tests, et de nouveau individuellement pour une évaluation finale.

Retours individuels sur la prise en main de MyCSIR

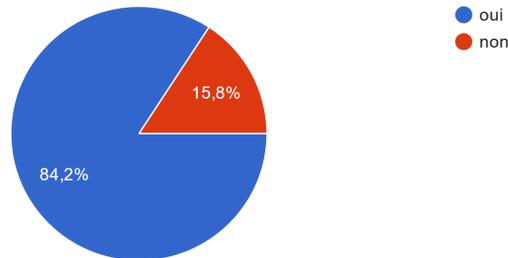
La présentation de l'ensemble des fonctionnalités de MyCSIR par l'équipe de HumanTech (HEIA) a été suivie d'un premier moment de test individuel sur *smartphone* ou sur ordinateur portable. Une synthèse de ces résultats est présentée ci-après. Elle procède d'une part du regroupement de réponses similaires et s'attache d'autre part à mettre en évidence des éléments de réflexion utiles en vue du pilote, indépendamment de leur fréquence ou de leur « poids » relatif.

Le **premier questionnaire** visait à évaluer l'ensemble de la plateforme, son apparence, sa facilité d'utilisation et les éventuels compléments à y apporter. Les 19 réponses obtenues donnent à voir une appréciation très positive. La structure globale, le menu rapide de la page d'accueil, les titres des parties/rubriques, la taille des textes ainsi que les couleurs et contrastes des textes sont jugés clairs et adaptés par l'ensemble des répondant·e·s. En matière de modifications proposées, 63% des répondant·e·s se prononcent en faveur de l'ajout d'un bouton « Retour » en haut de chaque page, et une nette majorité (84%) souhaite l'ajout d'un glossaire des mots les plus difficiles dans la rubrique « Aide et liens utiles ».

Figure 4. Réponses concernant l'ajout d'un glossaire

8- Dans la partie « Aide et liens utiles », est-ce qu'un dictionnaire / glossaire des mots compliqués pourrait être utile ?

19 réponses

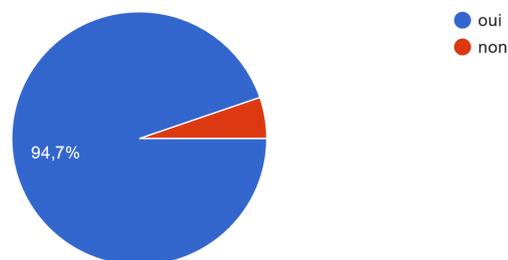


Nous constatons avec satisfaction que la quasi-totalité des répondant·e·s (95%) estime que MyCSIR va faciliter les démarches des bénéficiaires ainsi que le travail des professionnel·le·s du CSIR.

Figure 5. Appréciation de l'utilité de MyCSIR

9- Grâce à MyCSIR, les démarches des bénéficiaires et le travail des professionnel·le·s vont être facilités.

19 réponses



La dernière question de ce premier questionnaire, relative aux points d'amélioration, a permis d'identifier notamment le souhait de voir davantage de tutoriels vidéo ajoutés à la plateforme, ainsi que des ressources supplémentaires intégrées à la partie « Aide et liens utiles ».

Retours sur la rubrique « Revenu d'insertion – RI »

Si la structure de cette partie est jugée claire, ce n'est pas le cas de l'affichage de **l'état d'avancement des demandes**. Le groupe estime que l'affichage de plusieurs statuts par des symboles différents [rond vert, triangle orange, carré rouge] porte à confusion. Pour autant, les fonctionnalités du questionnaire numérisé (taille des textes, couleurs et contrastes, navigation) sont jugées bonnes. Le contenu et l'affichage des infos-bulles, qui explicitent la signification des mots et expressions les plus compliquées du questionnaire, est également considéré utile et lisible. Les membres de ce groupe considèrent enfin que l'ajout d'un

glossaire dans la partie « Aide et liens utiles » n'est pas nécessaire. Notons que cet avis de groupe contraste avec la somme des avis individuels (voir fig. 4), qui plébiscitaient la création d'un dictionnaire/glossaire des mots compliqués.

Les membres de ce groupe ont fait les remarques complémentaires suivantes :

- Le contenu des info-bulles n'est pas toujours clair, et il vaut mieux éviter des exemples et chiffres précis. Dans quelques info-bulles le texte est jugé très long.
- En cas de réponse incomplète, il faudrait un renvoi automatique vers les points qui manquent quand le formulaire ne peut pas être envoyé. Dans l'état actuel de développement, on reste au bas de la page et il faut re-scroller vers le haut pour chercher les erreurs.
- Dans le même ordre d'idées, les justificatifs bloquants (la demande ne peut pas passer en état « acceptée » si ces justificatifs ne sont pas fournis) devraient être signalés clairement.

Deux remarques/propositions d'amélioration ont encore été formulées par un autre groupe-test :

- Lors du remplissage, les bonnes réponses / parties qui ne demandant pas de modifications devraient être « verrouillées » pour éviter toute erreur en cas de modifications demandées par les GD.
- La date de mise à disposition du questionnaire mensuel devrait être paramétrée sur MyCSIR.

Retours sur la rubrique « Messagerie »

Ici aussi, les fonctionnalités sont jugées bonnes mais l'affichage des **absences des assistant·e·s sociaux·ales et des gestionnaires de dossiers** apparaît insuffisamment compréhensible. Quatre suggestions d'informations supplémentaires sont mentionnées :

- Différencier les absences : s'il s'agit par exemple de vacances, d'absences car le/la professionnel·le a fini sa journée de travail, ou autre.
- Notifications des messages d'absence plus marquées.
- Disponibilités du GD ou de l'AS à modifier selon disponibilités réelles de prise de contact du/de la professionnel·le. Ne pas mettre des horaires de bureau mais des heures réelles de contact via le *chat* (Messagerie).
- Message automatique durant les absences du/de la professionnel·le avec le nom du/de la professionnel·le remplaçant·e.

Bien que les moyens d'échange d'informations proposés actuellement dans la Messagerie (télécharger un fichier ou prendre une photo avec son téléphone) soient jugés adaptés, le groupe se prononce en faveur de l'ajout de **messages vocaux**. La possibilité de créer des groupes pour élargir l'échange au-delà des trois personnes déjà prévues (bénéficiaire, assistant·e social·e et gestionnaire de dossiers), par exemple en ajoutant d'autres membres de la famille, n'est pas considérée comme utile. En matière de durée d'archivage des conversations et des fichiers échangés, le groupe considère que c'est à voir avec les services juridiques

des cantons. Le groupe se demande également si les pièces jointes resteront sur l'application ou seront enregistrées dans les dossiers des bénéficiaires.

La discussion au sein du groupe a fait émerger quelques autres points d'attention et suggestions d'amélioration :

- Le bloc de texte pour saisir un message ne s'agrandit pas en mesure du texte. Comment savoir si un message est bien envoyé ou reçu ? Un·e professionnel·le absent·e peut-il ou elle recevoir le message d'un·e bénéficiaire ?
- Le statut (présence/absence) devrait être d'une couleur particulière en fonction de la disponibilité du ou de la professionnel·le. Le message pourrait par ex. être grisé pour signifier qu'il n'a pas été reçu/lu par le ou la destinataire.
- Le numéro direct de téléphone fixe pourrait être ajouté pour chaque AS et GD, tandis que l'adresse du bureau devrait être retirée, car jugée inutile.
- Une fonction « Rechercher » mériterait d'être ajoutée, pour retrouver facilement un message en fonction d'un mot-clé.
- Un onglet permettant de retrouver toutes les pièces jointes échangées dans une conversation serait également utile.

Les répondant·e·s se demandent enfin quels liens seront établis entre MyCSIR et MAORI, notamment en matière de transfert des informations échangées dans la Messagerie et relatives aux paiements libérés.

Retours sur la rubrique « Aide et liens utiles »

En matière de **tutoriels vidéo**, le groupe estime utile d'en préparer un qui présente cette rubrique « Aide et liens utiles » et son organisation. Le groupe considère qu'il serait utile également de créer un tutoriel permettant de se préparer au remplissage du formulaire de demande de bourse d'études. Notons qu'il est prévu de réaliser un tutoriel dédié à la partie « Aide et liens utiles ». Quant à un tutoriel relatif à la bourse d'études, sa pertinence dépend de ce que l'OCBE prépare ou non de son côté. Le groupe considère aussi que les tutoriels devraient être chapitrés, afin de pouvoir accéder facilement à chaque partie de leur contenu. L'emplacement des tutoriels dans MyCSIR est également questionné : le groupe estime qu'il serait préférable de mettre chaque tutoriel dans la partie correspondante, afin de réserver la partie « Aide et liens utiles » à des ressources externes.

Concernant les **ressources externes / liens vers d'autres sites**, les membres du groupe considèrent que cette partie devrait être réorganisée de manière à pouvoir accéder aux ressources par deux entrées complémentaires : par *thème* et par *région*. Un système de *tags* faciliterait l'accès aux ressources pertinentes. Deux sites web sont cités comme exemples et modèles : <https://bonjourgeneve.ch/> (co-réalisé par l'Hospice Général) et <https://www.vaud-bienvenue.ch/> proposé par le Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI). Parmi les thèmes prioritaires sont mentionnés : Logement, Emploi, Formation, Santé, Sport, Loisirs, Prévention, Juridique.

Trois autres thèmes, considérés comme importants, sont aussi évoqués :

- Regroupement familial
- Prévention violence domestique
- Harcèlement en ligne

Le groupe considère par ailleurs qu'il serait utile de mettre des liens vers des **plateformes de formation en ligne** (par exemple, pour les professionnel-le-s, [VD Académie 2.0](#)). L'ajout d'un glossaire est également jugé pertinent. Parmi les mots et expressions les plus difficiles à comprendre, qui devraient faire l'objet d'une explication dans un tel glossaire, sont mentionnés les trois suivants :

- Allocations familiales
- Subsidiarité
- Reconnaissance en paternité

Finalement, une **Foire aux questions (FAQ)** serait appréciée. Celle-ci devrait être évolutive, de nouvelles questions fréquentes et leurs réponses pouvant être ajoutées au fil du temps. Dans cette perspective, la FAQ devrait être assortie d'un instrument de mesure (tel que le taux de clics), permettant d'identifier les questions les plus consultées. Le groupe chargé d'évaluer la partie « Aide et liens utiles » estime enfin que la partie « Bourse d'études » devrait être supprimée de MyCSIR, puisqu'elle n'a aucun contenu et consiste uniquement en un lien qui renvoie directement vers le site internet de l'OCBE. Pour ce groupe-test, ce lien devrait être déplacé dans la partie « Aide et liens utiles ».

Retours des personnes concernées

Les personnes concernées – bénéficiaires du CSIR – ont également testé l'ensemble de la plateforme et répondu à un **questionnaire d'évaluation spécifique**, préparé à leur intention. L'appréciation est globalement très positive, bien qu'ils n'étaient que quatre bénéficiaires-testeurs à constituer ce groupe et que ces derniers possédaient de bonnes compétences en français et en informatique, ce qui ne reflète pas nécessairement le niveau de l'ensemble des bénéficiaires du CSIR. Le retour agrégé de cette catégorie d'utilisateur·trice·s est présenté ci-dessous.

Partie « Revenu d'insertion – RI ».

Le contenu du **Questionnaire RI** est jugé clair et bien organisé, et les étapes sont compréhensibles. Plusieurs points d'amélioration sont toutefois mentionnés, à la fois sur la structure globale de MyCSIR et sur le Questionnaire RI :

- Le logo de l'application ne plaît pas à tout le monde. Une personne propose d'imaginer quelque chose comme une enveloppe postée dans une boîte aux lettres, ou une image symbolisant un nouveau départ, une deuxième vie qui commence.
- Les couleurs sont trop lumineuses, ça fait mal aux yeux et ça fatigue. Une personne n'aime pas le violet, une autre dit que ça lui a fait penser à la grève

féministe. Une troisième estime que si le violet est maintenu, il doit être mat et plus foncé. Le bleu semble faire consensus.

- Page d'accueil :
 - les pictogrammes du menu rapide sont trop grands.
 - un bénéficiaire suggère de mettre la partie « Messagerie » après la partie « Bourse », en gardant la partie « Revenu d'insertion » ; d'autres rappellent que la demande de bourse ne se fait qu'une fois par an et ne concerne pas tout le monde. Le groupe s'accorde à dire que cette partie « Bourse » pourrait être supprimée du menu rapide et se réduire à un lien dans la partie « Aide et liens utiles ».
 - le bas de la page (avec adresse, logo, mentions légales), prend trop de place. Les bénéficiaires proposent de réduire cette partie, et se demandent s'il est bien nécessaire de l'avoir sur toutes les pages.
- L'historique des questionnaires est facile à suivre. Un bénéficiaire regrette néanmoins que quand on clique sur « oui » à une question en haut du questionnaire, on ne puisse pas saisir tout de suite les montants et joindre les justificatifs. Il suggère d'« aérer » davantage entre les parties du questionnaire, par exemple en délimitant chaque partie avec un cadre.
- Le groupe souhaite une traduction simultanée (audio et/ou écrite, idéalement les deux) des phrases du Questionnaire RI ou des info-bulles.
- Plus largement, le groupe espère que le pilote sera multilingue, pour permettre son utilisation par des bénéficiaires qui parlent mal le français.
- *Logout* / déconnexion de MyCSIR : les bénéficiaires se demandent s'il serait possible de prévoir une déconnexion automatique (comme avec l'appli de la Poste, qui par mesure de sécurité déconnecte automatiquement l'utilisateur·trice qui quitte l'application). Dans ce cas de figure, une sauvegarde automatique du nom d'utilisateur (*username*) et du mot de passe est souhaitée.
- Au bout du compte, les deux personnes chargées de l'encadrement de ce groupe notent que les bénéficiaires « sont tous contents de l'app, la trouvent super bien ».

Les **info-bulles** sont jugées claires et utiles, leur taille est adaptée. Les bénéficiaires souhaitent que des info-bulles soient ajoutées à chaque partie du questionnaire, et qu'elles puissent être accessibles en plusieurs langues (au moyen d'un menu déroulant permettant de choisir la langue). Certains estiment aussi que l'idéal serait de disposer d'une option audio, permettant d'écouter le contenu des info-bulles. Parmi les mots ou phrases les plus difficiles à comprendre sont évoqués « tout ce qui est en lien avec les politiques sociales (par ex. LPP, prévoyance professionnelle) » ainsi que les indemnités perte de gain (APG).

Partie « Aide et liens utiles »

Les deux **tutoriels** existants (présentation générale de MyCSIR + Revenu d'insertion et questionnaire mensuel) sont jugés bons, exprimés à une vitesse adaptée et d'une bonne durée. En matière d'améliorations souhaitables, sont évoqués :

- l'insertion de sous-titres en plusieurs langues ;
- le renvoi au ou à la GD, et non à l'AS, à la fin du 2^{ème} tutoriel ;

- l'utilisation d'une voix humaine pour la version finale des tutoriels, à la place de la voix artificielle ;
- si les tutoriels sont hébergés sur YouTube, il serait souhaitable de pouvoir accélérer ou ralentir la lecture selon les préférences individuelles et le degré de compréhension.

Les répondant·e·s plébiscitent la création d'autres tutoriels, sur les aspects suivants :

- Messagerie
- Bourse d'études (bien qu'un tutoriel est jugé trop compliqué puisque la demande prend une heure pour être complétée)
- Logement : quels documents préparer, quels sites internet consulter pour trouver un appartement (et identifier les gérances qui acceptent les dossiers du CSIR)
- Système de formation suisse
- Santé : que faire en cas d'urgence, importance d'avoir un médecin traitant, etc.
- Rôle et fonctionnement du CSIR : explication sur le parcours de réfugié·e, différence entre permis B et permis F, explication du RI en comparaison avec l'EVAM (car changement de système), etc.

Certains éléments évoqués font déjà l'objet de vidéos explicatives et ne nécessitent donc pas un tutoriel en soi, mais un lien vers ce qui existe déjà. Il s'agit notamment de l'assurance maladie (fonctionnement et démarches à faire, factures) et de l'assurance chômage (démarches à entreprendre pour trouver un travail, définitions CDI et CDD, etc.).

Enfin, d'après les notes prises par les deux animatrices du groupe, un bénéficiaire souhaite que, une fois le profil d'utilisateur·trice créé, chacun·e puisse choisir la **langue d'utilisation** de manière à ce que les info-bulles et les tutoriels soient directement dans la langue choisie. Cet élément est probablement difficile à mettre en place d'un point de vue technique.

Concernant les **ressources externes**, les personnes concernées souhaitent voir ajoutés des liens vers le site du SEFRI (pour la reconnaissance de diplômes étrangers) et vers swissuniversities (pour les explications sur les diplômes non conventionnés/régulés).

Etonnamment, l'ajout d'un **glossaire** dans la partie « Aide et liens utiles » n'est pas jugé utile par le groupe des bénéficiaires, alors que les professionnel·le·s ont exprimé une opinion opposée. Les bénéficiaires estiment de leur côté qu'il est plus pertinent d'avoir accès aux explications de mots difficiles là où ils sont directement utilisés.

Messagerie

La partie « Messagerie » est jugée claire, permettant de comprendre aisément si l'assistant·e social·e ou le/la gestionnaire de dossiers est absent·e du bureau. Pourtant, les répondant·e·s apprécieraient de pouvoir connaître le nom du ou de

la remplaçant·e à solliciter. Les répondant·e·s aimeraient également pouvoir utiliser des émojis (émoticônes) dans la messagerie.

Contrairement au groupe des professionnel·le·s qui ont évalué la partie, les bénéficiaires aimeraient pouvoir créer des groupes pour échanger des messages entre quatre personnes ou davantage, en particulier les membres de la famille d'un·e bénéficiaire, au motif que la relation avec la CSIR « concerne toute la famille, les problèmes sont communs concernant le budget, la crèche pour les enfants, etc. ».

Retours individuels sur l'évaluation finale de MyCSIR

Un **dernier questionnaire individuel** visait à obtenir une évaluation finale du prototype de MyCSIR, sous la forme de réponses ouvertes. 14 personnes y ont répondu³. Ce questionnaire comportait quatre questions :

1. Quel est l'élément le plus innovant ?
2. Quel est l'élément le plus important ?
3. Quel est l'élément le moins convaincant ?
4. Qu'est-ce qui manque ?

Les résultats agrégés (regroupant les réponses par thématiques) sont les suivants :

1. *Innovant*

- Outil *responsive* : possibilité de travailler sur téléphone et facilité accès ; application sur smartphone et non pas seulement ordinateur ; clarté, simplicité et multimédia ; portabilité/accessibilité pour les personnes habituées au numérique ; le fait de pouvoir communiquer et transmettre des documents sur une seule plate-forme
- Application pensée avec et pour les bénéficiaires pour la rendre la plus simple possible
- Questionnaire mensuel du revenu d'insertion : mise à disposition d'une version électronique et disparition de la version papier ; simplification de la communication avec les GD, suivi réception QM et versement RI ; possibilité de dépôts de documents ; possibilité de prévenir le bénéficiaire lorsque le QM est réceptionné, que le paiement est validé, etc. (Une personne précise : « Ça évitera énormément de mails et de téléphones pour le professionnel. Le bénéficiaire sera aussi beaucoup plus rassuré de savoir où ça en est. »)
- Tutoriels vidéo facilitant la prise en main et la navigation

2. *Important*

- Portabilité / outil *responsive*
- La possibilité de faire les demandes de façon autonome en ligne

³ Précision : le groupe-test des personnes concernées n'a pas répondu à ce dernier questionnaire, car il était encore occupé à remplir celui préparé à son intention, qui couvrait l'ensemble de MyCSIR.

- L'outil est pensé dès le départ pour limiter la fracture numérique (par ex. langage simplifié / traductions), ce qui favorise l'implication des bénéficiaires
- La clarté des rubriques
- La messagerie interactive ; transmission simplifiée d'informations et de documents ; liens facilités entre AS/GD et bénéficiaire ; bon moyen de remplacer WhatsApp par un outil sécurisé
- Questionnaire mensuel du revenu d'insertion numérisé ; transmission du questionnaire via une application
- Tutoriels vidéo
- Maintien d'une version papier pour les personnes peu à l'aise avec le numérique

3. *Moins convaincant*

- Pas accessible à tous les bénéficiaires (tout le monde n'a pas une adresse mail, certaines personnes sont analphabètes, etc.) ; risque de toujours devoir utiliser WhatsApp en parallèle pour ces personnes ou de les exclure des modes de communication
- Quid des personnes analphabètes ou « sans compétence » en numérique/informatique ?
- Lien entre les rubriques générales et les tutoriels vidéo : si difficultés à remplir questionnaire RI, ce serait agréable de ne pas avoir à chercher dans le tuto correspondant
- Les parties « Bourse » et « Aide et liens utiles » doivent être développées pour être utiles ; la partie « Bourse » est trop en évidence sur le prototype, pourrait être supprimée puisque ce n'est finalement qu'un lien vers le site de l'OCBE
- Manque de fluidité dans la transition entre les services proposés par l'application et ceux des autres sites/outils de l'administration
- Info-bulles : difficile de trouver le juste milieu entre en dire suffisamment sans entrer dans les détails
- Informations personnelles des AS et GD renseignées via l'application mobile
- Messagerie : pas mal de choses à améliorer et développer ; en-dehors de l'aspect sécurisé, la plus-value de la messagerie est floue ; la messagerie ajoute un canal de plus à gérer pour les professionnel-le-s. (Une personne écrit : « Nous n'aurons jamais 100% de bénéficiaires passant par MyCSIR, donc WhatsApp restera probablement un outil à côté des mails, de 2 numéros de téléphone et de Jabber [messagerie interne]. »)

4. *Manques*

- Partie « Aide et liens utiles » devrait être réorganisée par thèmes et régions, et son contenu mis à jour annuellement
- Des outils pour faciliter la compréhension des autres sites de l'Etat vers lesquels l'application envoie (exemple : bourse d'études)
- Interface directe avec les autres outils informatiques de l'Etat
- D'avantage de liens vers d'autres partenaires
- L'information sur le calcul du droit RI serait intéressante

- Ajouter la possibilité de publier des messages audios [dans la Messagerie]
- La traduction [cf. ajout de plusieurs langues]
- Un accès facilité pour les personnes analphabètes
- La possibilité d'avoir accès au profil du bénéficiaire par un-e autre professionnel-le
- Crainte de perdre le contact réel entre les bénéficiaires et les professionnel-le-s

Synthèse

Force est de constater un certain nombre de **contradictions / oppositions de points de vue** entre les professionnel-le-s et les bénéficiaires (notamment sur la possibilité de créer des groupes dans la Messagerie, sur l'utilité de l'ajout d'un glossaire dans la partie « Aide » ou encore en ce qui concerne la vue d'ensemble des questionnaires mensuels, claire pour les bénéficiaires mais pas forcément pour les professionnel-le-s, en lien notamment avec les formes et couleurs utilisées), qu'il faudra trancher en vue du développement du pilote.

La **suppression de la partie « Bourse d'études »** comme une rubrique/partie à part entière de la plateforme MyCSIR fait de son côté consensus.

Il convient enfin de préciser un élément important en vue du développement du pilote : la **première connexion à la plateforme MyCSIR** (qui sera appelée à devenir aussi une application pour *smartphone*) pour chaque bénéficiaire se fera avec son assistant-e social-e. Ce moment sera crucial puisqu'il consistera en la **création de l'identité numérique du ou de la bénéficiaire** du CSIR (qui l'accompagnera ensuite dans l'ensemble de ses démarches administratives), ce qui exige donc, pour le ou la professionnel-le de référence, de s'assurer que les informations renseignées soient correctes. Cette étape pourra en outre être l'occasion d'évaluer les compétences numériques du ou de la bénéficiaire afin d'identifier précisément les manques éventuels en la matière et définir un parcours individualisé de formation (qui devra être suivi et évalué à distance de quelques mois).

Conclusion

La conceptualisation du prototype a été riche d'enseignements et s'est avérée une phase extrêmement utile pour la poursuite du projet et le développement d'un pilote. Si le besoin et l'intérêt de développer une plateforme ont été largement confirmés par l'ensemble des utilisateur·trice·s potentiel·le·s, il demeure nécessaire de **maintenir en parallèle une modalité « papier » ou scripturale** pour réaliser les démarches administratives qui seront numérisées, afin de ne pas exclure les bénéficiaires les moins à l'aise avec le numérique.

Au premier rang des enseignements du prototype figure celui de la **plus-value d'une collaboration étroite entre la HETS et la HEIA** au sein de l'équipe projet HES-SO//FR. La motivation de l'équipe à poursuivre le développement de la plateforme en partenariat avec d'autres services de l'Etat de Vaud, notamment la DGNSI, en ressort renforcée, tout comme celle visant à préparer et accompagner la prise en main de l'outil par les diverses catégories de professionnel·le·s et les bénéficiaires amené·e·s à s'en servir.

Plus précisément, la collaboration entre la HETS et la HEIA a fait ses preuves et permettra de (co-)développer le pilote avec la DGNSI et le CSIR notamment, sur la base du travail de prototypage déjà accompli jusqu'ici, en tirant parti de la **bonne connaissance des pratiques existantes et des objectifs/besoins des différentes catégories d'utilisateur·trice·s**, mais aussi des améliorations à apporter, par exemple en matière de développement d'un module de gestion des absences. Cette connaissance préexistante (y compris des différents services et équipes impliqués au sein de l'Etat de Vaud) grâce à la phase de prototypage facilitera la suite des travaux (qui nécessitera de sonder de nouveau les équipes de professionnel·le·s et les réfugié·e·s) et sera une source d'efficacité et d'efficience en vue du développement du pilote.

La collaboration entre la HETS et la HEIA Fribourg a également permis de poser les bases de **l'accompagnement des utilisateur·trice·s de la plateforme MyCSIR dans la prise en main et l'utilisation de l'outil**, notamment au travers de la réalisation de deux premiers tutoriels vidéo. Les ressources en ce sens sont à développer, et tant l'expérience que l'ancrage académique des deux équipes impliquées sont un atout pour étoffer l'offre et les solutions de formation ou d'auto-formation (cours, quiz, glossaire, FAQ, tutoriels, etc.), adaptées aux deux catégories d'utilisateur·trice·s finaux·ales (professionnel·le·s et bénéficiaires). D'autres projets en cours en matière d'insertion numérique offrent en effet à l'équipe de la HES-SO//FR une connaissance élargie des outils existants en matière d'**évaluation des compétences numériques**, qui constituent autant de ressources potentiellement utiles pour le projet MyCSIR. À titre d'exemple, un outil d'auto-évaluation des compétences numériques, développé actuellement par la Fondation Qualife en partenariat avec le service public de référence Pix.fr⁴ pourrait être utilisé afin d'évaluer finement le degré d'autonomie numérique des bénéficiaires du CSIR et de repérer leurs manques éventuels, variables entre bénéficiaires. De son côté, l'équipe de la HEIA est en mesure de faire une première

⁴ <https://pix.fr/>

itération de tests (*long term usability and acceptance testing*) sur l'utilisation de MyCSIR.

La poursuite de la collaboration avec l'équipe de la HES-SO//FR ouvre enfin la possibilité d'**accéder à des sources de financement externes importantes**, comme par exemple l'Agence suisse pour l'encouragement de l'innovation InnoSuisse⁵. Certains pans du développement de la plateforme/application MyCSIR, notamment le volet formation/auto-formation individualisée, pourraient ainsi faire l'objet d'un dépôt de projet auprès d'InnoSuisse.

Si la collaboration externe avec le duo formé par la HETS et la HEIA pour poursuivre le développement du pilote nous paraît pertinente, voire nécessaire, il nous semble qu'il en va de même avec la **poursuite de la collaboration avec la section Vaud de l'association Lire et Ecrire**. En effet, l'expertise de cette association, notamment en matière de langage simplifié et des conditions d'utilisation de ce dernier, s'avère extrêmement précieuse dans la construction technique de la plateforme/application, mais aussi dans la réalisation des tutoriels vidéo. En lien avec des derniers, il conviendra par ailleurs de définir le nombre de langues étrangères dans lesquelles tant la plateforme/application que les tutoriels (mais aussi les autres ressources de type FAQ) devront être intégralement disponibles (donc traduits) et si les audios des tutoriels ne devraient pas être réalisés par un·e professionnel·le (plutôt que par une voix générée par l'intelligence artificielle, moins expressive et sans doute moins adaptée pour le public visé). Selon les langues étrangères qui seront choisies, il conviendra également d'identifier, si elles existent, les compétences et expertises équivalentes à celles proposées par l'association *Lire et Ecrire* pour ces langues.

⁵ <https://www.innosuisse.ch/inno/fr/home.html>

Notes techniques

La phase de prototypage a permis de mettre au jours un certain nombre de points complexes sur le plan technique et juridique, qu'il s'agira de résoudre lors de la phase pilote. Cette partie présente les « concepts » proposés par l'équipe projet HES-SO//Fribourg en vue du développement du pilote.

Double remplissage du questionnaire mensuel et double signature

But : Avoir une double signature sur le questionnaire mensuel RI

Important : Une signature doit être faite au sein d'un environnement personnel en ligne (1 account = 1 espace)

PS : Un *module de ménage* pourra être mis en place. Un ménage constitue une famille ou les habitants d'une même adresse (dans le Canton de Vaud, il y a un numéro de dossier – comme l'ont mentionné les participant·e·s lors de la présentation finale)

Est-ce qu'une personne seule a la charge du ménage ? ou s'agit-il de 2 personnes qui en ont la charge ? (la réponse affecte les autres concepts et fonctionnalités développées, tels que la messagerie, la demande, la signature, etc.)

Possibilité 1 :

Création de la demande sur le compte de la personne 1

Remplissage de la demande par la personne 1

Signature de la personne 1 en ligne => image ou signature sur écran de *smartphone* (à définir)

Notification chez personne 2 qu'une demande est en attente de signature

Login de la part de la personne 2 avec son propre compte

Ouvrir la demande en mode READ-ONLY

Acceptation par une case à cocher que les informations sont correctes

Signature par la personne 2

Confirmation chez personne 1 que la demande est complétée et prête à envoyer

→ Selon le module de ménage, la personne 1 est en charge du ménage

Possibilité 2 :

Création de la demande sur le compte de la personne 1

Remplissage de la demande par la personne 1

Signature de la personne 1 en ligne => image ou signature sur écran de *smartphone* (à définir)

Notification chez personne 2 qu'une demande est en attente de signature

Login de la part de la personne 2 avec son propre compte

Ouvrir toute la demande en mode **EDITION**

Acceptation par une case à cocher que les informations sont correctes **après EDITION**

Signature par la personne 2

Confirmation chez personne 1 que la demande est complétée et prête à envoyer

→ Selon le module de ménage, la personne 1 est en charge du ménage

Possibilité 3 :

Création de la demande sur le compte de la personne 1
Remplissage de la demande par la personne 1
Signature de la personne 1 en ligne => image ou signature sur écran de *smartphone* (à définir)
Notification chez personne 2 qu'une demande est en attente de signature
Login de la part de la personne 2 avec son propre compte
Ouvrir la demande avec partie de la personne 1 en READONLY et partie de la personne 2 en EDITION
Acceptation par une case à cocher que les informations sont correctes après EDITION
Signature par la personne 2
Confirmation chez personne 1 que la demande est complétée et prête à envoyer
→ Selon le module de ménage, la personne 1 est en charge du ménage

Possibilité 4 :

Création de la demande sur le compte de la personne 1
Cette demande est partagée avec la personne 2 en mode EDITION (chacun a sa propre partie ?)
Chaque personne remplira de son côté sa partie
Chaque personne doit signer le document après qu'il ait rempli sa partie
Lorsque le questionnaire est complètement rempli et signé une notification arrive aux 2 personnes
Confirmation chez les 2 personnes que la demande est complétée et prête à envoyer.
→ La personne (1 ou 2) qui envoie sera définie dans le module du ménage

Géolocalisation

Ce concept propose plusieurs approches afin de géolocaliser les utilisateur·trice·s. Cette géolocalisation est nécessaire pour s'assurer que le ou la bénéficiaire soit présent·e physiquement en Suisse lorsqu'il ou elle soumet son questionnaire mensuel RI.

GPS

L'utilisation du GPS de l'appareil est la solution standard pour résoudre cette problématique.

Avantages :

- La majorité des appareils mobiles sont équipés d'un GPS.
- La localisation à l'aide d'un GPS est précise.

Désavantages :

- L'utilisateur·trice doit donner explicitement l'autorisation au site web d'accéder au GPS.
- La localisation sur les ordinateurs fixes n'est pas toujours possible ou parfois imprécise.

- Il est possible d'utiliser des logiciels/applications externes pour falsifier sa localisation.

Adresse IP

L'adresse IP est une solution alternative pour localiser un utilisateur.

Avantages :

- Elle ne requiert pas l'approbation de l'utilisateur·trice.

Désavantages :

- Il est nécessaire d'utiliser une base de données externe pour récupérer la localisation d'une adresse IP.
- La localisation est généralement imprécise.
- Il est possible d'utiliser un VPN pour falsifier son adresse IP et par conséquent sa localisation.

PS : prendre en considération qu'il existe des solutions pour détecter certains VPN

Notes

Bien entendu, la combinaison de ces deux approches est aussi une solution envisageable. Elle permettrait de détecter d'éventuelles anomalies entre la localisation du GPS et de l'adresse IP.

Si l'utilisateur·trice refuse de donner l'accès à son GPS, il est possible de lui refuser l'accès à la plateforme (ou de lui empêcher de soumettre son questionnaire mensuel RI).

Protection des données

Les données en lien avec la localisation de l'utilisateur·trice sont des données sensibles. Leur collecte et stockage doit être réduite au strict nécessaire, avec mention dans la politique de confidentialité de la plateforme.

Stockage des données

Si la localisation de l'utilisateur·trice est récoltée de manière périodique (historique des positions), il devient possible de détecter des anomalies, comme une téléportation d'un point A à un point B dans un court laps de temps.

Ces données peuvent être stockées de manière permanente ou temporaire (seules les données des 30 derniers jours peuvent être conservées par exemple).

Sans stockage des données

La localisation peut aussi être récoltée uniquement au moment où l'utilisateur·trice soumet sa demande RI. Ainsi, les données ne sont pas stockées, mais cette solution est moins sûre.

Application mobile native

Actuellement, la plateforme fonctionne dans les navigateurs web. Comme le fonctionnement d'une application native, c'est-à-dire une application qui peut être installée directement sur un appareil mobile, est bien différent, elle offre de nouvelles possibilités.

En l'occurrence, l'historique des positions pourrait être stockée directement sur l'appareil de l'utilisateur·trice. Ainsi, pas de stockage dans une base de données en ligne, mais une meilleure détection des anomalies reste possible grâce au stockage local.

Gestion des absences et des vacances

Cette première version du concept d'absences propose une structure « à plat » sans chef d'équipes ou administrateur·trice·s. Ce choix a été fait puisque les organisations actuelles des équipes sont diverses et variables.

Chaque bénéficiaire a 1 AS et 1 GD attribués (spécifiés lors de la création de leur compte).

Autre module : lorsqu'un AS/GD rejoint ou quitte le CSIR, ces attributions doivent être mises à jour en conséquence.

Chaque AS/GD peut définir son statut sur « présent » ou « absent » :

- Avant de partir en congé, je définis mon statut sur « absent ». Les demandes déjà attribuées à l'utilisateur·trice mais pas encore traitées sont automatiquement désattribuées.
- De retour de congé, je définis mon statut sur « présent ». Les demandes non attribuées (ou attribuées mais pas encore traitées) sont automatiquement attribuées à l'utilisateur·trice.

Ce statut doit uniquement être changé lors d'une absence prolongée, où les demandes reçues ne pourront pas être traitées. Ainsi, d'autres personnes pourront voir puis prendre en charge ces demandes.

Lors de la réception d'une nouvelle demande, si l'AS/GD attribué au bénéficiaire en question a son statut défini sur :

- **Présent** : la demande lui est attribuée automatiquement et sera visible pour lui uniquement.
- **Absent** : la demande n'est attribuée à personne et sera visible par tous les AS/GD.

Chaque AS/GD a accès à deux listes :

- **Les demandes qui lui sont attribuées.**
 - *Alternative : les demandes qui lui sont attribuées (qu'il peut modifier) + les demandes de ses bénéficiaires qui sont attribuées à quelqu'un d'autre (qu'il ne peut pas modifier mais simplement voir).*
- **Les demandes qui ne sont attribuées à personne**, car l'AS/GD attribué par défaut est absent.

Chaque AS/GD peut voir les **demandes non attribuées**, et décider de s'attribuer une ou plusieurs demandes. Lorsqu'il s'attribue une demande, celle-ci va

disparaître de la **liste des demandes non attribuées**, pour apparaître dans **la liste des demandes qui lui sont attribuées**.

Optionnel : l'AS/GD peut filtrer les demandes non attribuées par AS/GD, afin de retrouver facilement les demandes liées à un collègue absent. Exemple : mon collègue Bernard est absent et je dois m'occuper de traiter une partie de ses demandes, donc je filtre les demandes non attribuées par « Bernard ».

Le-la bénéficiaire peut voir par quel AS/GD sa demande est traitée.

Questions pour le CSIR :

- Un-e collègue a partiellement traité une de mes demandes durant mon absence (par exemple, il a demandé au/à la bénéficiaire d'ajouter un justificatif supplémentaire). Lors de mon retour, est-ce que cette demande reste chez lui, ou retourne chez moi ? Qui va continuer à la traiter ?
- Est-ce que je dois pouvoir voir les demandes de mes bénéficiaires traitées par d'autres collègues ?

NB : Plusieurs professionnel·le·s ont évoqué l'option d'intégrer à la plateforme un lien vers la liste des jours fériés et des vacances du Canton de Vaud : <https://www.vd.ch/themes/formation/jours-feries-et-vacances-scolaires>

Système de groupes de travail et d'équipes

Ce concept propose plusieurs propositions de gestions des professionnel·le·s et leurs droits sur la plate-forme.

Module hiérarchie

La liste des groupes est fixe et chaque groupe a des droits supplémentaires sur un autre. De plus un-e utilisateur·trice ne peut pas avoir plusieurs groupes.

Exemple : « Chef·fe général », « Chef·fe d'équipe », « Assistant·e social / Gestionnaire de dossiers », « Secrétaire ».

Les Secrétaires peuvent voir les demandes mais pas les modifier.

Les AS/GD ont les mêmes droits que les secrétaires **et** gérer les demandes (Accepter, Refuser, ...).

Les Chef·fe·s d'équipe ont les mêmes droits que les AS/GD **et** peuvent gérer des équipes d'AS/GD.

Les Chef·fe·s généraux ont les mêmes droits que les AS/GD **et** peuvent gérer qui sont les chefs d'équipe.

Avantages :

- Facile à utiliser et à mettre en place
- Groupe proche du métier, un-e chef·fe général dans l'entreprise est égal·e à un-e chef·fe général·e dans le système.

Désavantages :

- Pas de possibilité d'adaptation du système dans certains groupes

- Il faut modifier le système si on veut modifier les groupes et leurs droits.

Module groupe

Comme la version hiérarchique, la liste des groupes est fixe mais leurs droits ne sont pas hiérarchiques. De plus un·e utilisateur·trice peut avoir plusieurs groupes.

Exemple : « Administrateurs », « Direction », « Professionnels », « Observateurs ».

Les Administrateurs ont la totalité des droits sur la plate-forme.

La Direction a uniquement le droit de gérer la liste des professionnel·le·s (attribution AS/GD aux Bénéficiaires, ...)

Les Professionnels ont les droits sur les modules métier, dans notre cas la gestion des demandes.

Les Observateurs ont le droit uniquement de voir les modules métiers, dans notre cas de voir les demandes mais pas de les gérer.

Avantages :

- Facile à utiliser et à mettre en place
- Groupes simples à comprendre

Désavantages :

- Pas de possibilité d'adaptation du système dans certains groupes
- Il faut modifier le système si on veut modifier les groupes et leurs droits.

Module permissions (RBAC)

Dans ce mode, la liste des groupes n'est pas fixe, chaque action faisable dans le système est représentée par une « Permission » (Voir, Modifier, Créer, Assigner, ...). Ensuite les permissions sont données à des groupes et les utilisateur·trice·s sont assigné·e·s à ces groupes. Ce système est suffisamment flexible pour permettre de facilement implémenter les 2 autres propositions en même temps.

Exemple :

Liste des permissions (non-exhaustif) : « Voir les demandes », « Accepter/Refuser une demande », « Assigner une demande à soi-même », « Assigner une demande à un autre », ...

Un nouveau groupe nommé « GD » peut voir, accepter, refuser, ... des demandes.

Un nouveau groupe nommé « AS » peut uniquement voir les demandes.

Avantages :

- Les droits sont adaptables aux besoins des utilisateur·trice·s, groupes,
- Pas besoin de modifier le système pour modifier les groupes et leurs droits

Désavantages :

- Grandes quantités de permissions à attribuer
- Nécessité de connaître la plate-forme pour savoir quels droits attribuer pour pouvoir faire quoi

Annexes

Illustrations / Captures d'écran de la plateforme

Les différentes parties de MyCSIR sont présentées au moyen de 11 captures d'écran, depuis la page de connexion jusqu'au contenu des différentes rubriques.

Illustration 1. Page de connexion (*login*) de MyCSIR

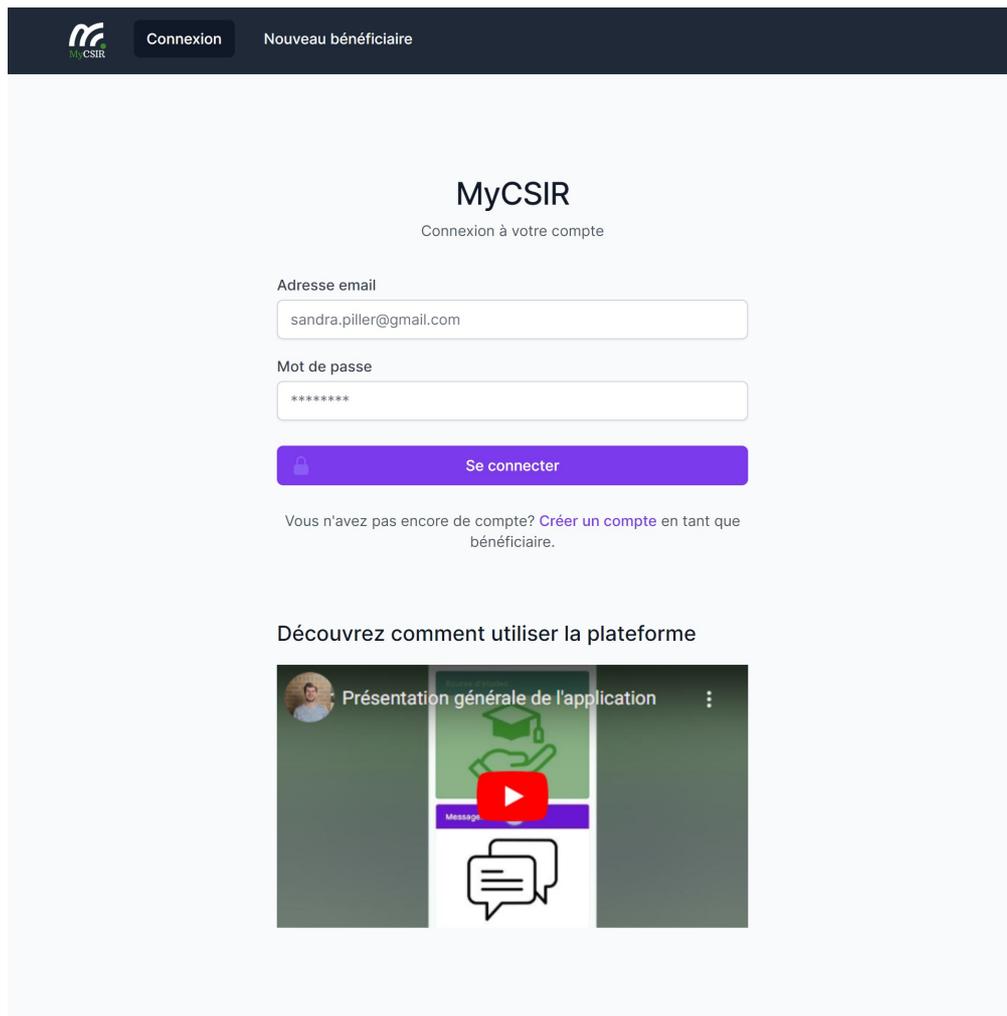


Illustration 2. Interface de création d'un nouveau compte (bénéficiaire)

The screenshot shows the MyCSIR account creation interface for a beneficiary. At the top, there is a dark navigation bar with the MyCSIR logo on the left, and two buttons: 'Connexion' and 'Nouveau bénéficiaire'. The main content area is light gray and contains the following elements:

- MyCSIR** logo and title.
- Text: 'Création d'un nouveau compte en tant que **bénéficiaire**'.
- Text: 'Vous avez déjà un compte? [Se connecter.](#)'
- Informations de connexion** section:
 - Adresse email:** Input field containing 'sandra.piller@gmail.com'. Below it, a note: 'Cette adresse email va être utilisée pour vous connecter à votre compte.'
 - Mot de passe:** Input field with masked characters '*****'.
 - Confirmation du mot de passe:** Input field with masked characters '*****'.
- Informations personnelles** section:
 - Prénom:** Input field containing 'Sandra'.
 - Nom:** Input field containing 'Piller'.
 - Date de naissance:** Input field with a date picker icon and placeholder 'jj.mm.aaaa'.
 - Adresse:** Input field containing 'Route du château 123'.
 - Ville:** Input field containing 'Fribourg'.
 - Code postal:** Input field containing '1700'.
 - Numéro de téléphone:** Input field containing '+4179 123 45 67'.

Illustration 3. Page d'accueil de MyCSIR

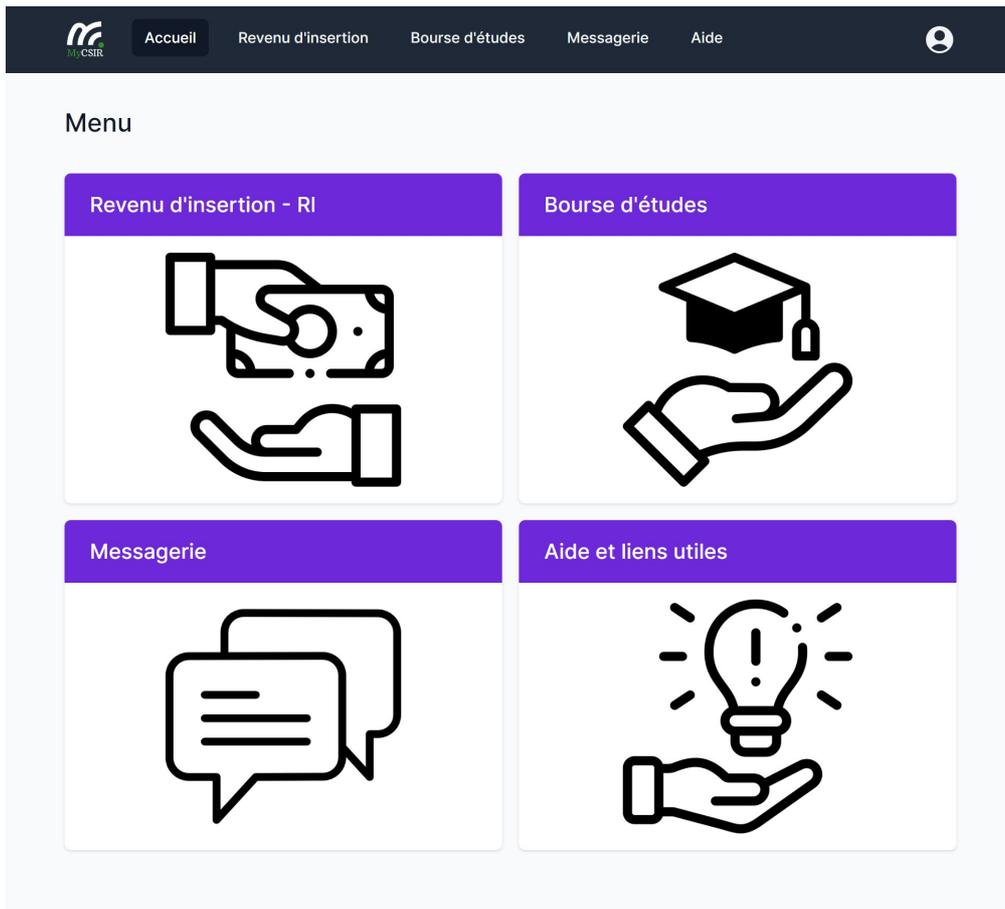


Illustration 4. Profil d'utilisateur·trice : vue bénéficiaire

John Smith
Bénéficiaire

Informations personnelles

Nom complet	John Smith
Adresse email	john.smith@mycsir.ch
Numéro de téléphone	0041 79 798 37 06
Date de naissance	22/01/2002
Adresse	Route du Coteau
Ville	Bellinzone
Code postal	8857

Illustration 5. Profil d'utilisateur·trice : vue gestionnaire de dossiers

Bassel Muno
Gestionnaire de dossier

Informations personnelles

Nom complet	Bassel Muno
Adresse email	bassel.muno@mycsir.ch
Bureau	Office 2, Yverdon
Disponibilités	<p>Disponible</p> <p>Lundi 08:30–12:00, 13:00–17:00</p> <p>Mardi 08:30–12:00, 13:00–17:00</p> <p>Mercredi 08:30–12:00, 13:00–17:00</p> <p>Jeudi 08:30–12:00, 13:00–17:00</p> <p>Vendredi 08:30–12:00, 13:00–17:00</p>

Illustration 6. Rubrique « Revenu d'insertion - RI » : vue bénéficiaire

Revenu d'insertion - RI

Questionnaire mensuel

Nouveau questionnaire

remplir

Dernier questionnaire (mars 2023)

✓ envoyé le 03/03/2023

afficher

Historique

Février 2023	afficher
Janvier 2023	afficher
Décembre 2022	afficher
Novembre 2022	afficher

Illustration 7. Rubrique « Revenu d'insertion - RI » : interface de remplissage (aperçu)

Questionnaire mensuel et déclaration de revenus

Mai 2023

Si vous quittez le questionnaire, vous ne perdez rien. Tout est sauvegardé et enregistré.

Informations personnelles

Nom du requérant *
Smith

Prénom du requérant *
John

Nom du conjoint
Prénom du conjoint

Rue, n° *
Route du Coteau

Code postal/Lieu *
8857 Bellinzona

Date de naissance du requérant *
22/01/2002

Nombre de personnes dans le ménage *
1

Au cours de ce mois...

(depuis la signature du questionnaire mensuel précédent)

Avez-vous eu des revenus ou autres entrées d'argent (ex : prêts, héritage) ?
 Oui Non

Avez-vous travaillé ?
 Oui Non

Quelle période ? *
[]

Illustration 8. Rubrique « Revenu d'insertion - RI » : vue gestionnaire de dossiers (aperçu)

The screenshot shows a web interface for managing 'Revenu d'insertion - RI' questionnaires. At the top, there is a dark navigation bar with the logo 'CSIR' and menu items: 'Accueil', 'Revenu d'insertion', 'Bourse d'études', 'Messagerie', and 'Aide'. A user profile icon is on the right.

5 questionnaires RI

Bénéficiaire: Sélectionnez un bénéficiaire... (dropdown menu)

Tri: Plus récentes d'abord (dropdown menu)

État du questionnaire: (dropdown menu)

Modifications autorisées: (dropdown menu)

Paiement libéré: (dropdown menu)

- Questionnaire mars 2023** (Warning: ⚠ Approbation requise)
 - John Smith
 - Reçu le 03/03/2023
 - Buttons: **Accepter** (purple), Refuser, Détails
- Questionnaire février 2023**
 - John Smith
 - Reçu le 06/02/2023
 - Accepté le 12/02/2023
 - Paiement libéré le 16/02/2023
 - Button: Détails
- Questionnaire janvier 2023** (Warning: ⓘ Modifications en attente)
 - John Smith
 - Reçu le 12/01/2023
 - Provisoirement refusé le 13/01/2023
 - Message envoyé: Bonjour, merci d'ajouter les justificatifs X et Y à votre questionnaire.
 - Button: Détails

Illustration 9. Rubrique « Messagerie » : vue professionnel·le

The screenshot displays the 'Messagerie' section of a web application. At the top, a dark navigation bar contains the logo 'm CSIR' and menu items: 'Accueil', 'Revenu d'insertion', 'Bourse d'études', 'Messagerie', and 'Aide'. A user profile icon is visible on the right. Below the navigation bar, the 'Messagerie' title is followed by a search bar labeled 'Recherche par nom...'. A subtitle reads 'Contactez les bénéficiaires à votre charge en toute simplicité.' The main content area shows a list of messages, each with a circular profile picture, the name of the beneficiary (BNF), and a timestamp. The messages are as follows:

Message	Timestamp
John Smith (BNF) J'ai une question à propos de...	15:26
Sarah Hofer (BNF)	
Gino Ostervald (BNF)	
Leart Welti (BNF)	
Lynn Coinchon (BNF)	
Matheo Reymond (BNF)	
Nando Welti (BNF)	
Elodie Simmen (BNF)	

Each message card also features a group icon and the name 'Malika Bukhater & [Beneficiary Name]' on the right side.

Illustration 10. Interface de la messagerie : vue bénéficiaire
(exemple de dialogue avec un gestionnaire de dossiers)

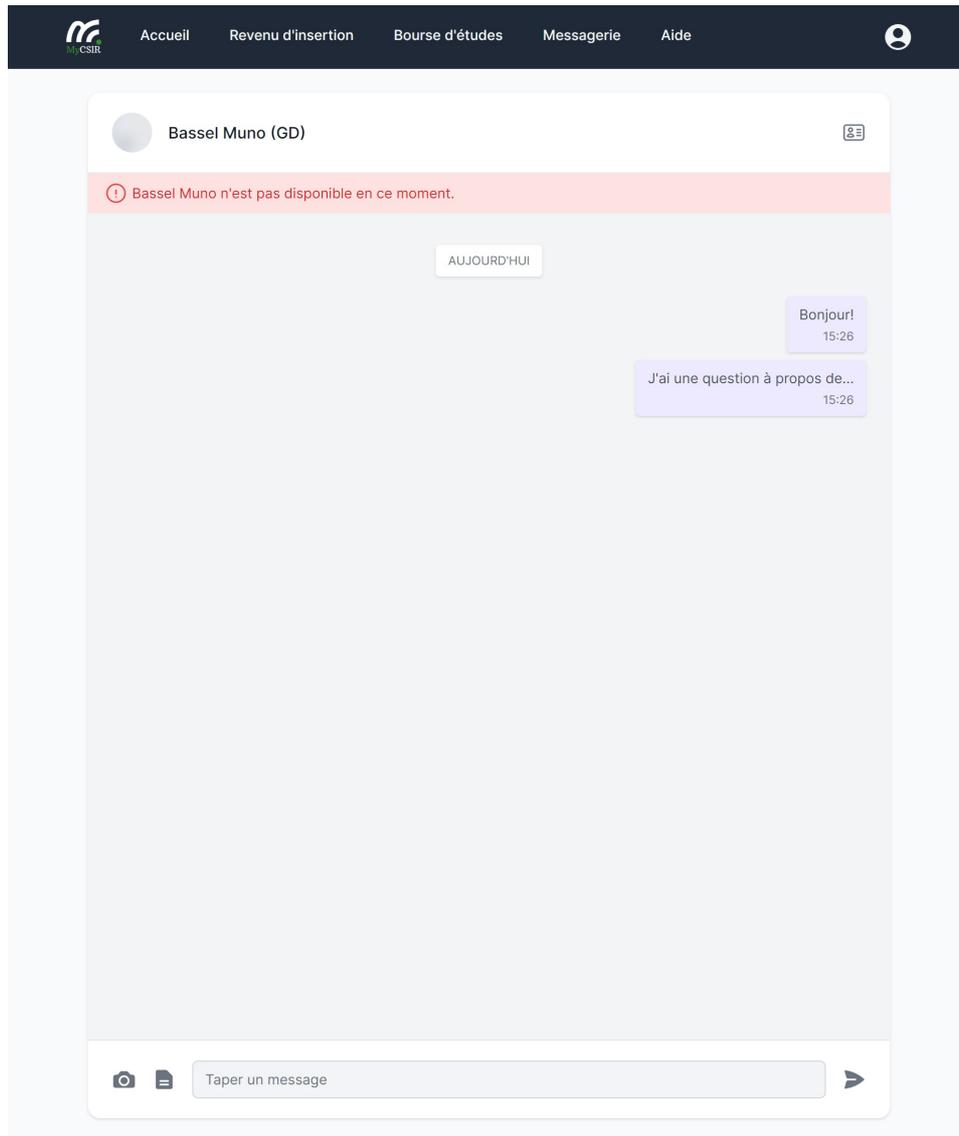
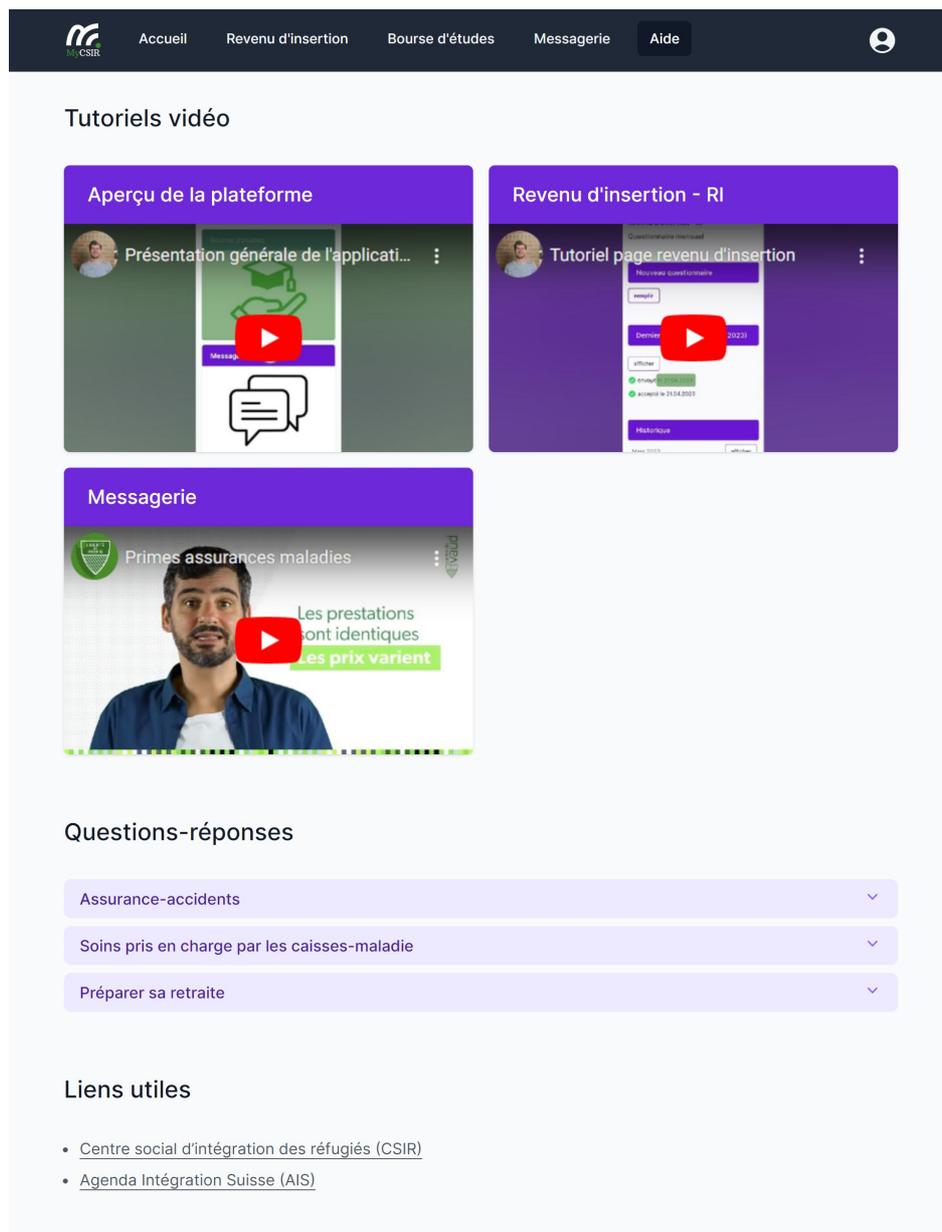


Illustration 11. Rubrique « Aide » (esquisse)



Questionnaires en ligne

Listes de questions pour les 6 questionnaires d'évaluation du prototype, utilisés le 25 avril 2023

Grille 1 – Prise en main de MyCSIR

Pour tout le monde ; réponses individuelles

- Que pensez-vous de la structure de MyCSIR ?
 - a/ claire
 - b/ peu claire
 - c/ pas du tout claire

- Le menu rapide est-il clair ? oui/non

- Les titres des parties sont-ils compréhensibles ? oui/non

- La taille des textes est-elle assez grande ou trop petite pour lire facilement sur votre écran ?
 - a/ assez grande
 - b/ trop petite

- Les couleurs et les contrastes de couleur permettent-ils une bonne navigation ? oui/non

- Sur le prototype de MyCSIR, il n'y a pas de bouton « retour » en haut des pages. Il y a seulement le bouton « retour » de votre téléphone. C'est bien comme ça pour vous, ou voulez-vous qu'on ajoute un bouton « retour » en haut de chaque page ?
 - a/ c'est bien comme ça
 - b/ j'aimerais un bouton « retour » en haut de chaque page

- Y a-t-il des mots ou des phrases difficiles à comprendre dans MyCSIR ? oui/non
 - Si oui, lesquels ?

- Dans la partie « Aide et liens utiles », est-ce qu'un dictionnaire / glossaire des mots compliqués pourrait être utile ? oui/non

- Grâce à MyCSIR, les démarches des bénéficiaires et le travail des professionnels vont être facilités. oui / non

- Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?

Grille 2 – Questionnaire mensuel – Revenu d’insertion

1 réponse par groupe

Structure

- Est-ce que la structure de cette partie est claire pour vous ? oui/non
- Est-ce que cette structure permet d’accéder facilement (sans trop d’étapes) aux informations recherchées ? oui/non
- Est-ce que l’affichage de l’état d’avancement des demandes est clair pour vous ? oui/non
- Qu’est-ce qui selon vous pourrait être amélioré ou modifié dans l’affichage de l’état d’avancement des demandes ?

Fonctionnalités du questionnaire

- La taille des textes est-elle assez grande ou trop petite pour lire facilement sur votre écran ?
a/ assez grande
b/ trop petite
- Les couleurs et les contrastes de couleur permettent-ils une bonne navigation ? oui/non
- La navigation dans le questionnaire RI est-elle fluide ? oui/non

Info-bulles

Certaines questions sont reformulées en langage simplifié dans des **info-bulles**.

- Est-ce que le contenu des info-bulles permet de mieux comprendre les mots compliqués ? oui/non
- Est-ce que l’affichage du contenu des info-bulles est suffisamment lisible ? oui /non
- Est-ce que ces info-bulles devraient être généralisées pour chaque question ? oui/non
- En plus des info-bulles, il est possible de créer un glossaire sous « Aide et liens utiles », pour expliciter des mots compliqués du questionnaire, mais aussi d’autres mots utilisés dans les démarches administratives en Suisse. Est-ce que ça serait utile pour vous ? oui/non
- Quels sont les mots ou les phrases les plus difficiles à comprendre dans le Questionnaire mensuel RI ?

Grille 3 – Aide et liens utiles

1 réponse par groupe

Tutoriels

- Quels autres aspects de MyCSIR devraient être présentés sous la forme d'un tutoriel vidéo ?

Liens vers d'autres sites / ressources

- Les liens vers quelles ressources (administratives et plus généralement en lien avec la vie en Suisse) devraient être indiqués en priorité dans cette partie de MyCSIR ?

Merci d'indiquer les liens (URL) quand vous les connaissez.

.....

- Est-ce que dans cette partie de MyCSIR ça vous semblerait utile de mettre des liens vers des plateformes de formation en ligne (par exemple, pour les professionnels, [VD Académie 2.0](#)) ? oui/non

- Qu'est-ce qui pourrait être ajouté comme informations utiles dans cette partie de MyCSIR ?

Glossaire

Il est possible de créer un glossaire dans cette partie, pour expliciter des mots compliqués du questionnaire, mais aussi d'autres mots utilisés dans les démarches administratives en Suisse.

- Est-ce que ça serait utile pour vous ? oui/non

- Quels sont pour vous les mots les plus compliqués à comprendre dans les démarches administratives en Suisse, qui pourraient être expliqués dans cette partie « Aide et liens utiles » ?

Grille 4 – Messagerie

1 réponse par groupe

Fonctionnalités de la messagerie

- La taille des textes est-elle assez grande ou trop petite pour lire facilement sur votre écran ?
a/ assez grande
b/ trop petite
- Les couleurs et les contrastes de couleur permettent-ils une bonne navigation ?
oui/non
- La navigation dans la Messagerie est-elle fluide ? oui/non
- Est-ce que l’affichage des **absences** des assistantes sociales et des gestionnaires de dossiers est suffisamment compréhensible ? oui/non
- Quelles autres informations seraient utiles pour vous en lien avec les absences ?
.....

Moyens d’échanges d’information

- Est-ce que les moyens d’échange d’information proposés dans la Messagerie (télécharger un fichier ou prendre une photo avec son téléphone) vous semblent adaptés ? oui/non
- Faudrait-il développer d’autres moyens d’échange d’information dans la Messagerie ? oui/non
 - Si oui, lesquels ?
- Pensez-vous qu’il serait utile de créer des groupes dans la Messagerie pour échanger des informations à plus que trois personnes (bénéficiaire, assistante sociale et gestionnaire de dossiers), par exemple en ajoutant d’autres membres de la famille ? oui/non
- Oui, pourquoi ?
 - Si oui :
 - qui voudriez-vous ajouter ?
 - qui pourrait créer et supprimer ces groupes ?
 - Non, pourquoi ?

Archivage

- Pendant combien de temps faut-il stocker les conversations et les fichiers échangés dans la Messagerie, après la fermeture d’un compte bénéficiaire ?
.....

Grille 5 – évaluation finale

Pour tout le monde ; réponses individuelles

Réponse ouverte (texte) pour chaque question

- Quel est l'élément le plus innovant de MyCSIR ?
- Quel est l'élément le plus important ?
- Quel est l'élément qui m'a le moins convaincu ?
- Qu'est-ce qui manque sur l'application MyCSIR ?

Grille 6 – Bénéficiaires du CSIR

1 réponse pour tout le groupe

Questionnaire RI

Structure

- La structure de cette partie est claire pour vous ? oui/non
- Cette structure permet d'accéder facilement (sans trop d'étapes) aux informations recherchées ? oui/non
- L'affichage de l'état d'avancement des demandes est clair pour vous ? oui/non
- Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ou modifié dans l'affichage de l'état d'avancement des demandes ?

Info-bulles

Certaines questions sont reformulées en langage simplifié dans des **info-bulles**.

- Le contenu des info-bulles permet de mieux comprendre les mots compliqués ? oui/non
- L'affichage du contenu des info-bulles est suffisamment lisible ? oui /non
- Ces info-bulles devraient être généralisées pour chaque question ? oui/non
- Quels sont les mots ou les phrases les plus difficiles à comprendre dans le Questionnaire mensuel RI ?

Aide et liens utiles

Tutoriels

Pour le **1^{er} tutoriel vidéo** (« Présentation générale de MyCSIR »)

- la personne parle :
 - a/ à la bonne vitesse
 - b/ trop vite
 - c/ trop lentement
- la vitesse des explications est :
 - a/ à la bonne vitesse
 - b/ trop rapide
 - c/ trop lente

Pour le **2^e tutoriel vidéo** (« Questionnaire mensuel revenu d'insertion »)

- la personne parle :
 - a/ à la bonne vitesse
 - b/ trop vite
 - c/ trop lentement

- la vitesse des explications est :

a/ à la bonne vitesse

b/ trop rapide

c/ trop lente

- ce 2^e tutoriel vidéo :

a/ a la bonne durée

b/ est trop court

c/ est trop long

- Quels autres aspects de MyCSIR devraient être présentés sous la forme d'un tutoriel vidéo ?

Liens vers d'autres sites / ressources

- Qu'est-ce qui pourrait être ajouté comme informations utiles dans cette partie de MyCSIR ?

Glossaire

- Il est possible de créer un glossaire dans la partie « Aide et liens utiles », pour expliciter des mots compliqués du questionnaire, mais aussi d'autres mots utilisés dans les démarches administratives en Suisse. Est-ce que ça serait utile pour vous ? oui/non

- Quels sont pour vous les mots les plus compliqués à comprendre dans les démarches administratives en Suisse, qui pourraient être expliqués dans cette partie « Aide et liens utiles » ?

Messagerie

Fonctionnalités de la messagerie

- La navigation dans la Messagerie est-elle facile ? oui/non

- Est-ce que l'affichage des **absences** des assistantes sociales et des gestionnaires de dossiers est suffisamment compréhensible ? oui/non

- Quelles autres informations seraient utiles pour vous en lien avec les absences ?

- En plus de prendre une photo et de télécharger un fichier avec son téléphone, faudrait-il développer d'autres moyens d'échange d'information dans la Messagerie ? oui/non

- Si oui, lesquels ?

- Pensez-vous qu'il serait utile de créer des groupes dans la Messagerie pour échanger des informations à plus que trois personnes (bénéficiaire, assistant·e

social·e et gestionnaire de dossiers), par exemple en ajoutant d'autres membres de la famille ? oui/non

- Oui, pourquoi ?

- Si oui, qui voudriez-vous ajouter ?

- Non, pourquoi ?