

A black and white photograph of a person's hand wearing a leather glove, holding a smartphone. The background is blurred, showing what appears to be a body of water and distant buildings. The text is overlaid on the right side of the image.

**ASSISTANCE HYBRIDE...
LA PROXIMITÉ GRÂCE À LA DISTANCE
- AUSSI DANS LES CPAS**

artevelde
hogeschool

**9 FÉVRIER 2021
PHILIPPE BOCKLANDT**

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

o:artvelde
hogeschool

À quoi peut-on s'attendre ?

- Un cadre pour l'assistance en ligne et l'assistance hybride
- Le client au centre
 - Ressources en ligne
 - Trajets clients
- Informer en ligne depuis les CPAS
- Médias sociaux
- Formulaire – E-mail
- Chat
- Visioconférences
- Implémenter l'assistance en ligne
- Moutarde

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021



Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

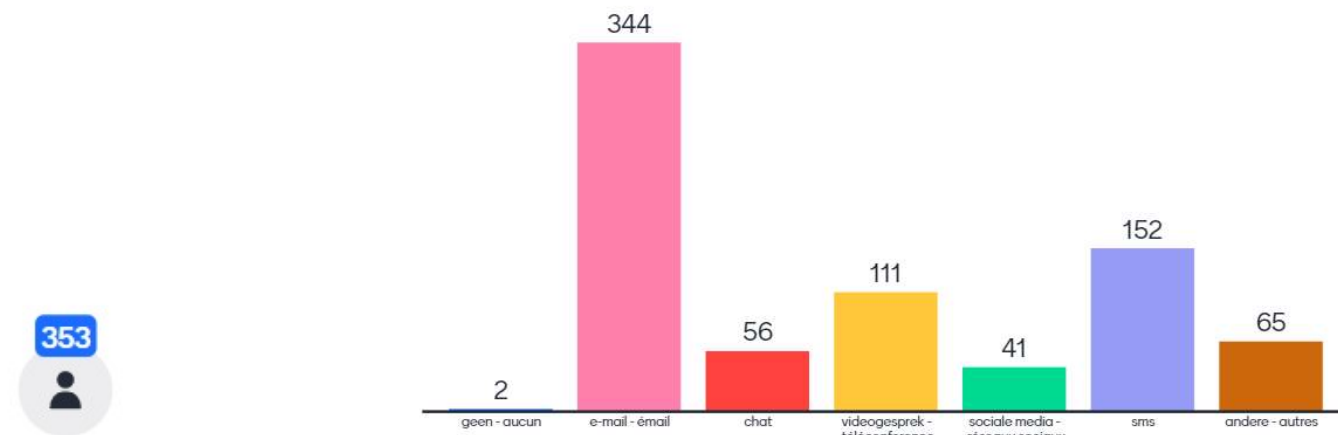
Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

Quels outils de communication en ligne déployer ?

Met welke onlinetools communiceerde jij met cliënten in januari? Quels outils de communication digitale avec le client avez-vous utilisés en janvier?



Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

depuis 2007:
Travailler au développement de l'assistance en ligne



Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artvelde
hogeschool



Un cadre pour l'assistance en ligne et l'assistance hybride

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informé en ligne

Médias sociaux

E-mail

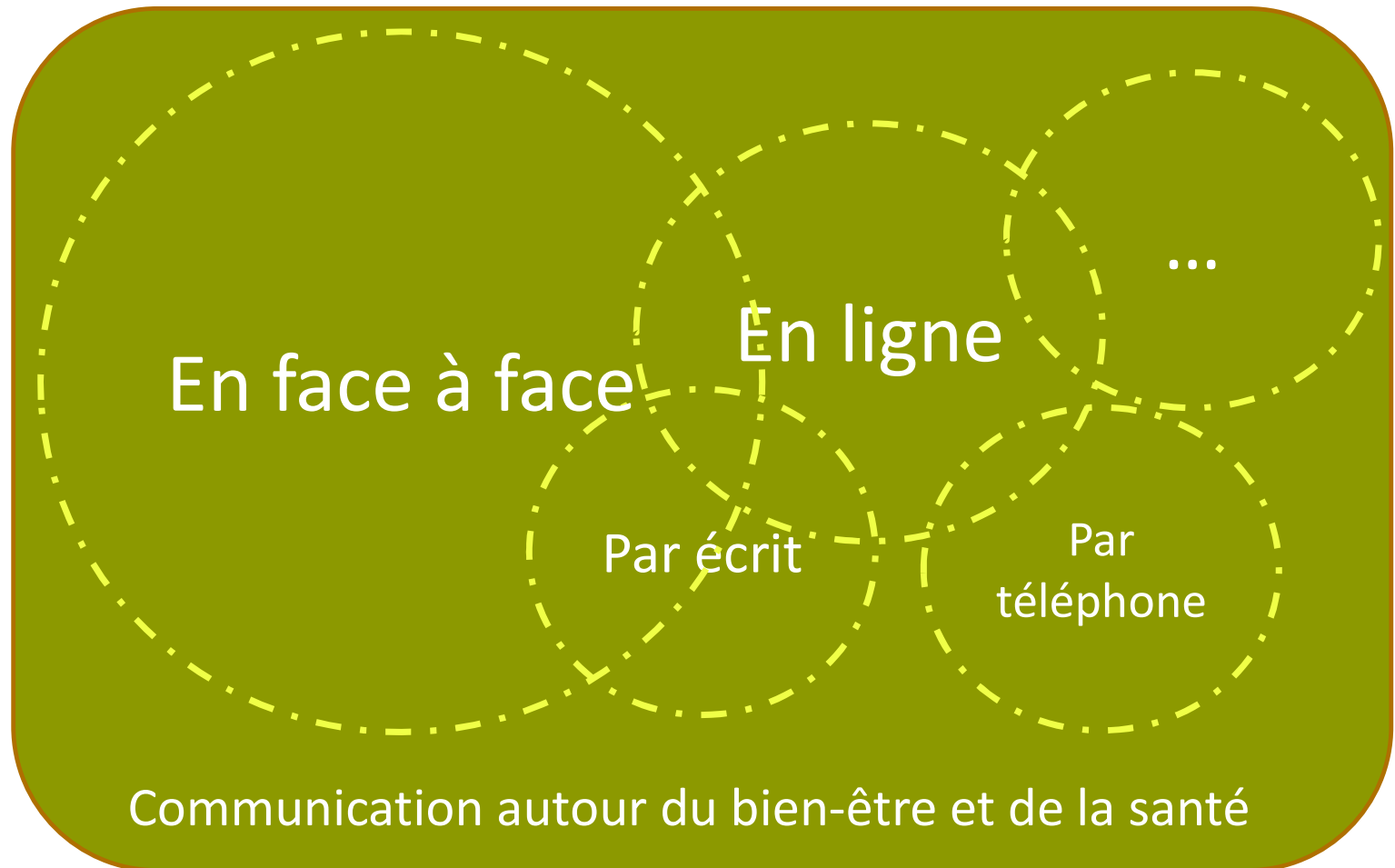
Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

Assistance en ligne = communication



Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

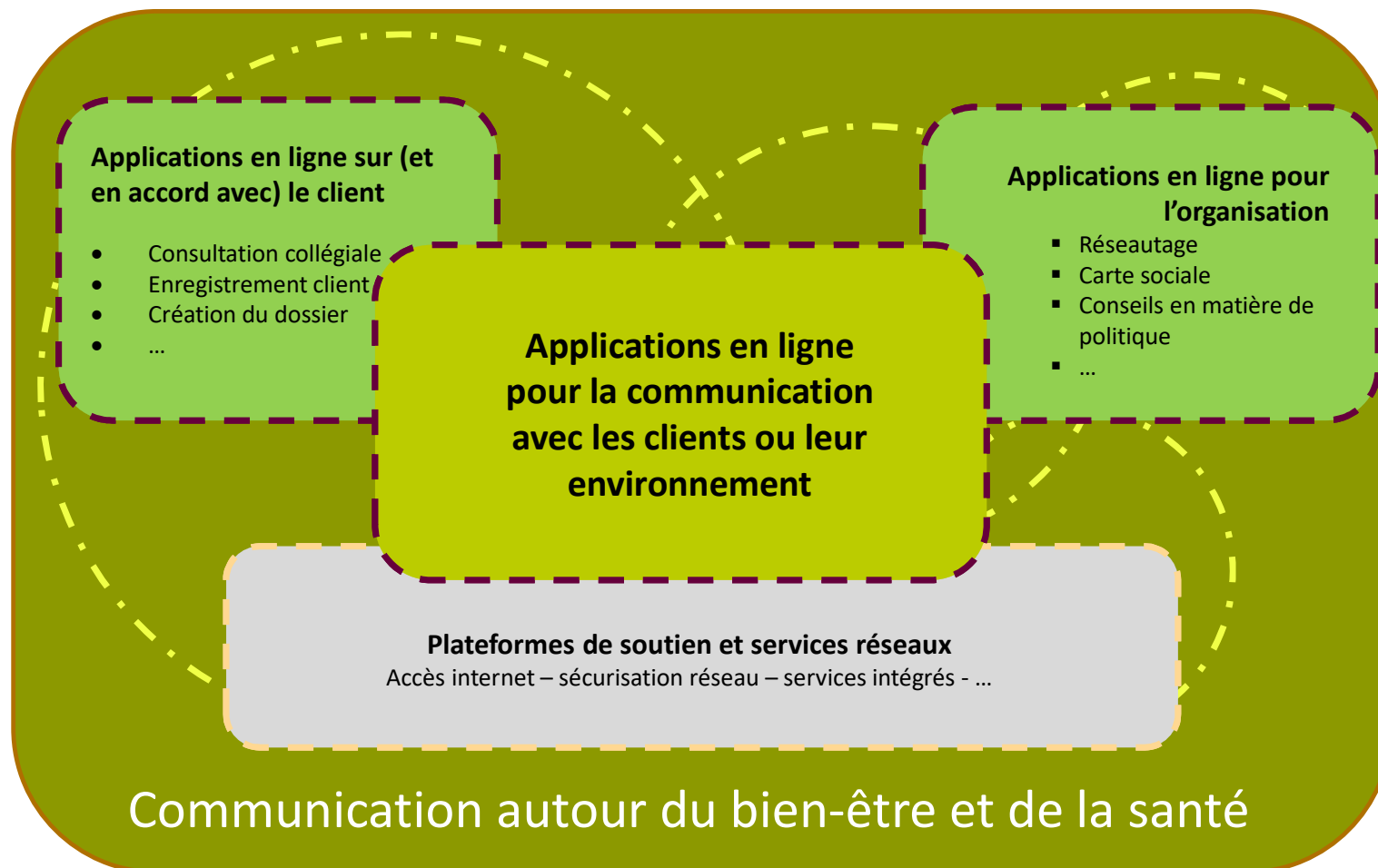
Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

Assistance en ligne = communication



Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Une boîte à outils qui rassemble toutes les options d'assistance en ligne

Explorer les ressources en ligne disponibles pour les clients 

= s'intéresser au réseau et à la communication en ligne du client et de son entourage

Assistance active et services en ligne pour...

informer		communiquer		soutenir
 Par ex. un site web riche en informations		 Par ex. le chat	 Par ex. un forum	 Par ex. des auto-évaluations ou un journal en ligne
évaluer			faciliter	
 Par ex. bénéfices tirés – satisfaction – plaintes – ...			 Par ex. se connecter en ligne – rappel – ...	

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance

- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artvelde
hogeschool



Le client au centre

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artevelde
hogeschool

(Dans quelle mesure) vous intéressez-vous à la façon dont un client agit en ligne par rapport à sa problématique ?



Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Sentiment d'urgence pour l'assistance en ligne

Le « trajet » du client est un bon outil

artevelde hogeschool

Trajet du client – assistance et services (en ligne) en matière de soins et de bien-être – casus :

stap voor de cliënt		Identifiez en détail les étapes suivies par le client dans le cadre de la procédure d'assistance
soort contact		Précisez le canal de communication utilisé
inhoud contact		Précisez à chaque contact : quelles sont les attentes – qu'a-t-on pu réaliser – qui est concerné
emotie cliënt	positief	Ajoutez, à chaque étape, le ressenti du client
	neutraal	
	negatief	
emotie hulpverlener	positief	Ajoutez, à chaque étape, le ressenti du collaborateur
	neutraal	
	negatief	
opmerkingen		Espace mis à disposition pour les remarques

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

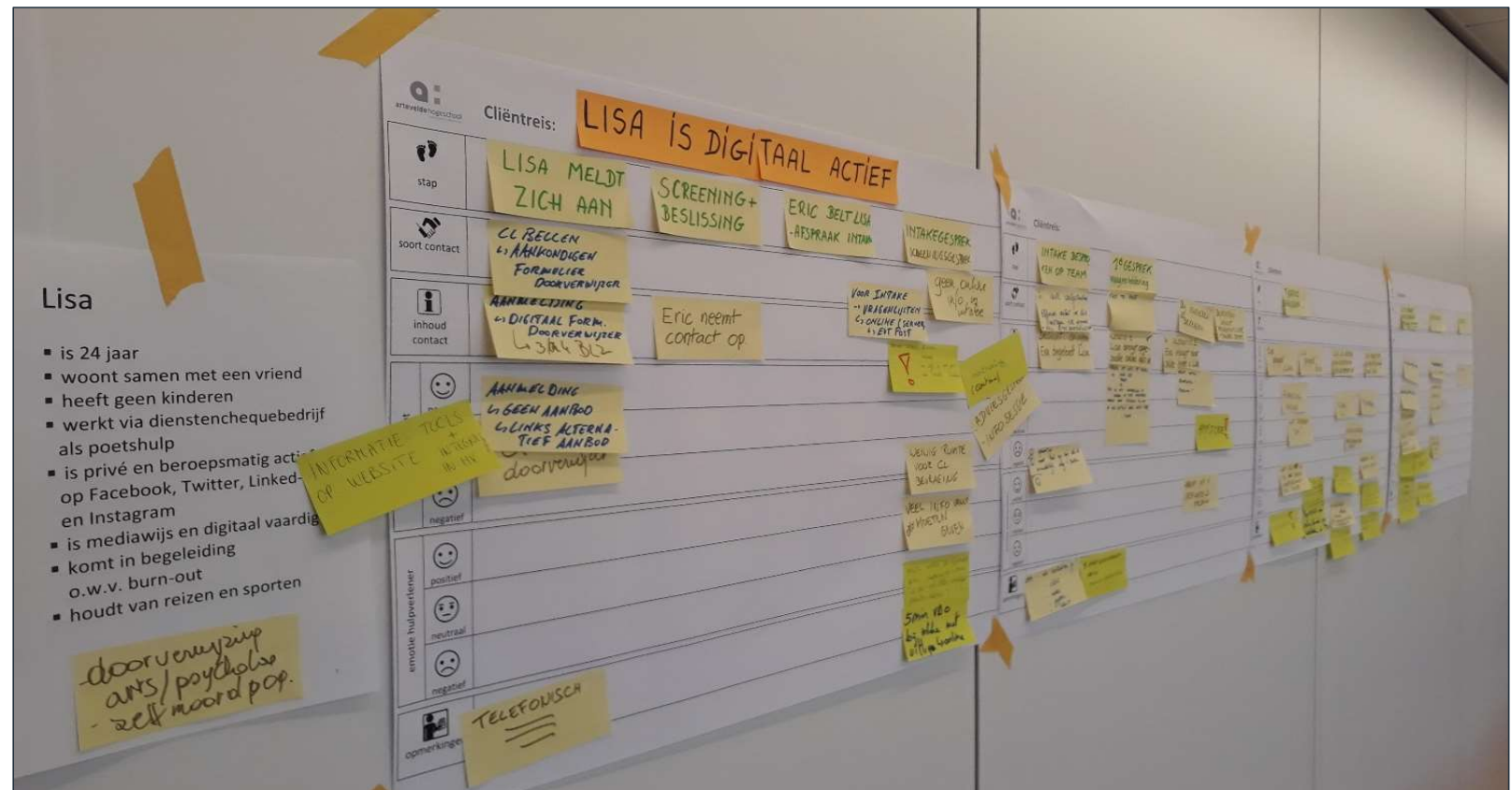
Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

Sentiment d'urgence pour l'assistance en ligne

Le « trajet » du client est un bon outil



Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artvelde
hogeschool



Informen en ligne depuis les CPAS

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

Quelques pratiques inspirantes



Welzijnswijzer Roeselare

ROESELARE
IS VOOR JOU

[Ik zoek informatie](#)[Activiteitenkalender](#)[Over het Welzijnshuis](#)[Contacteer ons](#)[Zoeken in de website](#)

Ik zoek informatie

De Welzijnswijzer wil jou een overzicht geven van het welzijnsaanbod in Roeselare.

Kies hieronder een thema of [gebruik de zoekfunctie](#) om een antwoord te vinden op jouw welzijnsvragen:



Ik heb vragen over geld



Ik heb vragen over wonen en energie



Ik heb vragen over werk



Ik ben anderstalige nieuwkomer in Roeselare



Ik wil leren



Ik wil anderen ontmoeten

Informatie over het Coronavirus COVID-19

- Hier vind je informatie in verschillende talen of in gebarentaal
- Er is ook een Corona Helpdesk voor vluchtelingen

Alle informatie over het coronavirus vind je op www.info-coronavirus.be. Je kan ook bellen naar 0800 14 689

Op www.roeselare.be/corona lees je het nieuws over maatregelen in Roeselare. Je kan ook bellen naar het nummer 1788.

<https://welzijnswijzer.roeselare.be/>

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

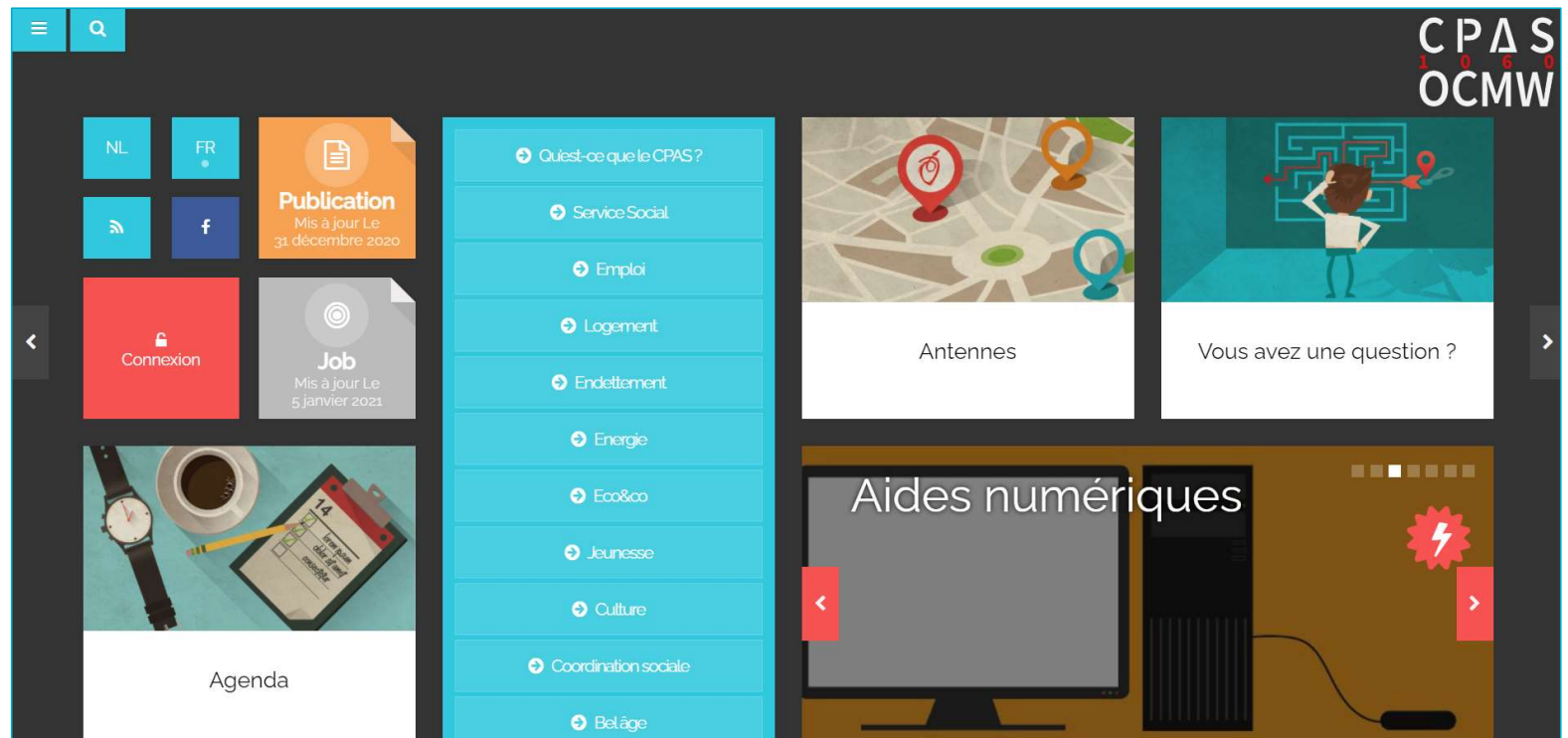
Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Quelques pratiques inspirantes



OCMW Sint-Gillis - <http://cpas1060.be/spip.php?lang=fr>

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

Du pain sur la planche pour bon nombre de personnes car...

- Beaucoup de sites sont orientés organisation
- Peu de sites sont construits à partir de la perspective du bénéficiaire
- Souvent trop – trop chargé – trop encombré
- Trop de texte
- Beaucoup de jargon professionnel

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artvelde
hogeschool



Utiliser les médias sociaux dans les services d'aide

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

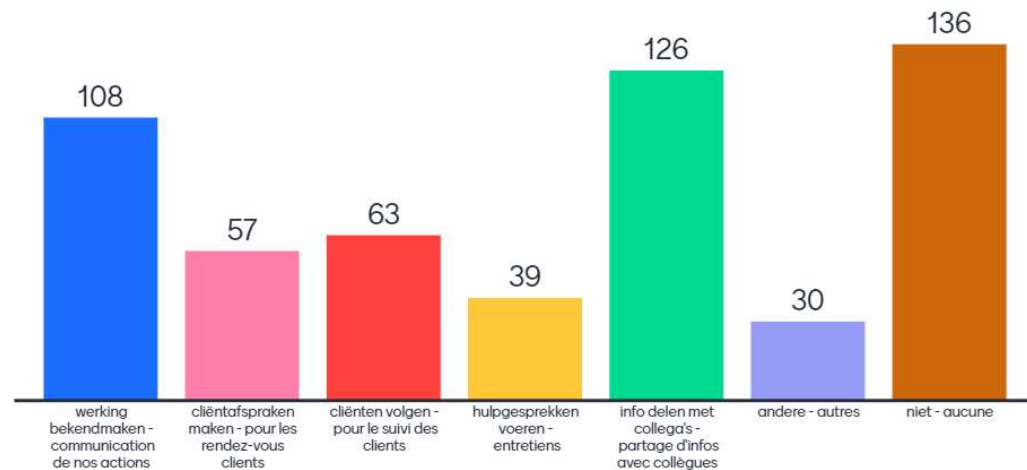
Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

À quelles fins utilisez-vous les médias sociaux (au niveau professionnel) ?

Waarvoor gebruik jij sociale media op je werk? A quelles fins utilisez-vous les réseaux sociaux au travail?



Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

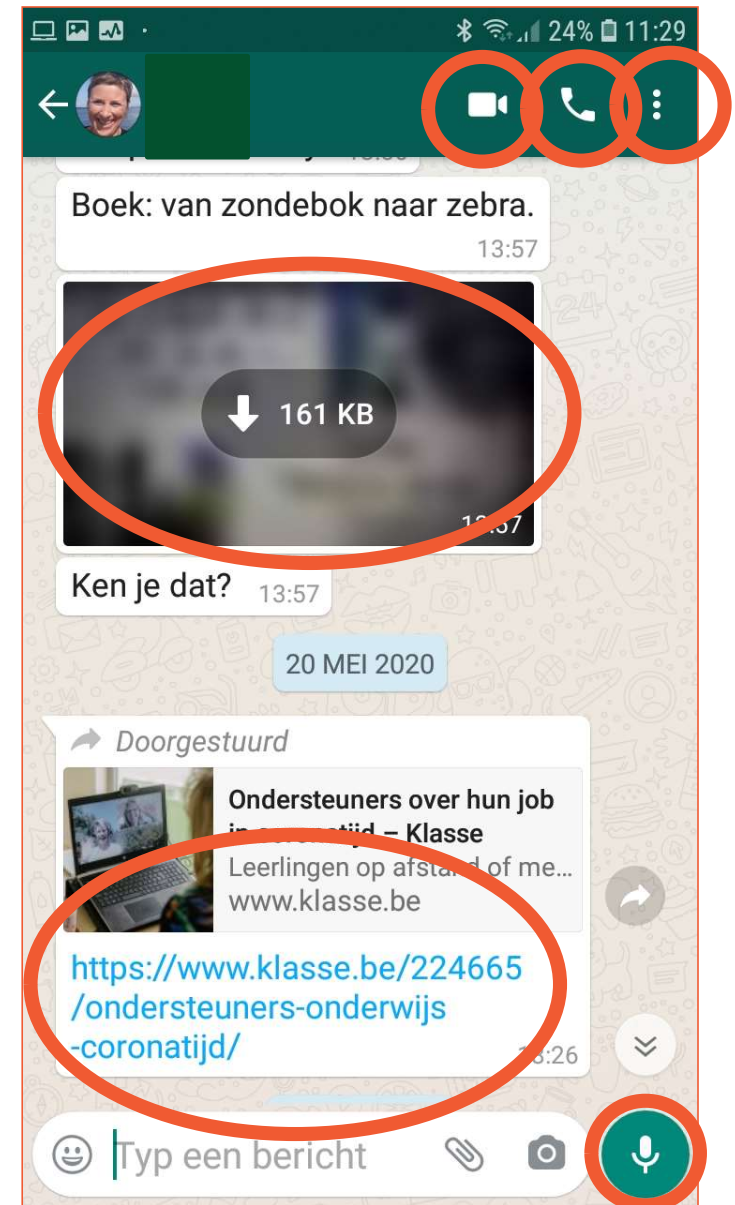
Moutarde

artevelde
hogeschool

Avantages des médias sociaux

- Nombreux sont les clients qui utilisent les réseaux sociaux
- Combinaison communication directe et différée
- Combinaison messages – visioconférences – ...
- Facilité pour l'envoi de photos
- Facilité pour entrer en contact

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021



Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

Quels sont les risques avec les médias sociaux

Les médias sociaux « commercialisent » les
mégadonnées :

- Avec qui et quand le contact a eu lieu
- Combien de temps
- À partir de quel appareil
- Depuis quel emplacement
- Qui fait partie de la liste de contacts
- ...

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artvelde
hogeschool

Conclusion

- **Utilisez les médias sociaux pour :**
 - Le premier contact
 - (Maintenir le contact entre-temps... comment ça va ?)
 - Fixer ou déplacer des rendez-vous
 - Partager des informations générales
 - Informer par rapport à notre action

- **Utilisez des outils plus sécurisés pour les entretiens d'assistance durant lesquels vous partagez des informations sensibles et confidentielles**

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informers en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

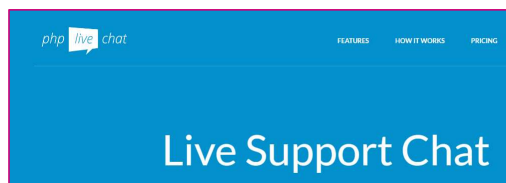
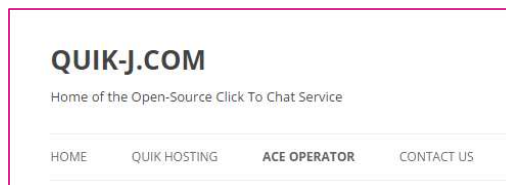
Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Quels outils utiliser pour chatter ?



Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

Orientez les clients au niveau de l'offre en matière de chat



<https://www.facebook.com/druglijn/>

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

Adapter le bouton Messenger sur Facebook

- Désactivez l'option Messenger puisqu'elle n'est pas sécurisée.
- Instructions pour ajouter un bouton contact :



https://www.facebook.com/help/977869848936797?helpref=about_content

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artevelde
hogeschool



Formulaire de contact en ligne ou e-mail

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance

- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

The screenshot shows the 'Contactformulier OCMW' on the Lanaken website. The form is titled 'Identificatie' and includes a note: 'Velden gemarkeerd met * zijn verplicht'. There are input fields for '*Voornaam' and '*Naam'. An orange callout box is overlaid on the form with the following text:

Préciser...
... si, combien de temps et où les informations sont stockées
... qui peut consulter ces informations
... si le client peut demander à supprimer les informations

Online contactformulier

Qui va répondre ?

Quand puis-je attendre une réponse ?

Allez-vous me recontacter par e-mail ou par téléphone ?

Demander 2 x l'adresse e-mail avec détection d'erreur

Puis-je également poser une question urgente via ce formulaire ?

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

Politique d'assistance par e-mail

Déterminer le cadre :

- Implémenter le chat, la visioconférence,... est un « choix »
- Nous avons bien une adresse e-mail
- Le CPAS est rarement choisi pour fournir une assistance via ce canal.
- Nous recevons quand même des demandes d'assistance par e-mail
- => large éventail de possibilités pour gérer ces cas

Besoin de :

- Une politique d'assistance par e-mail
- L'assistance par e-mail = bien plus qu'une tâche à réaliser entre deux autres choses

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance

- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

o:artevelde
hogeschool



Assistance via le chat

Assistance hybride – La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

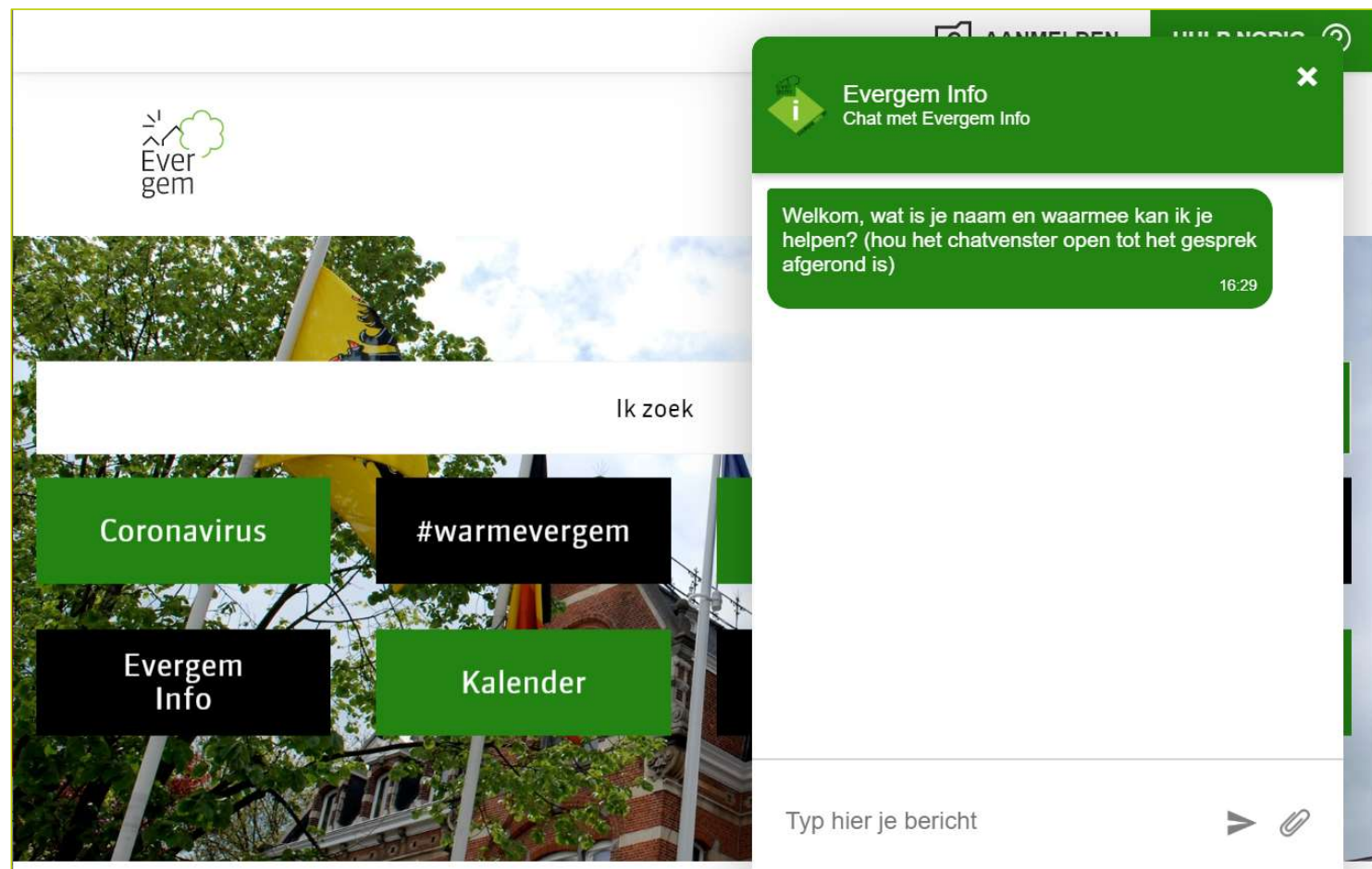
Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

o:artvelde
hogeschool

Offre en matière de chat via le site internet



Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

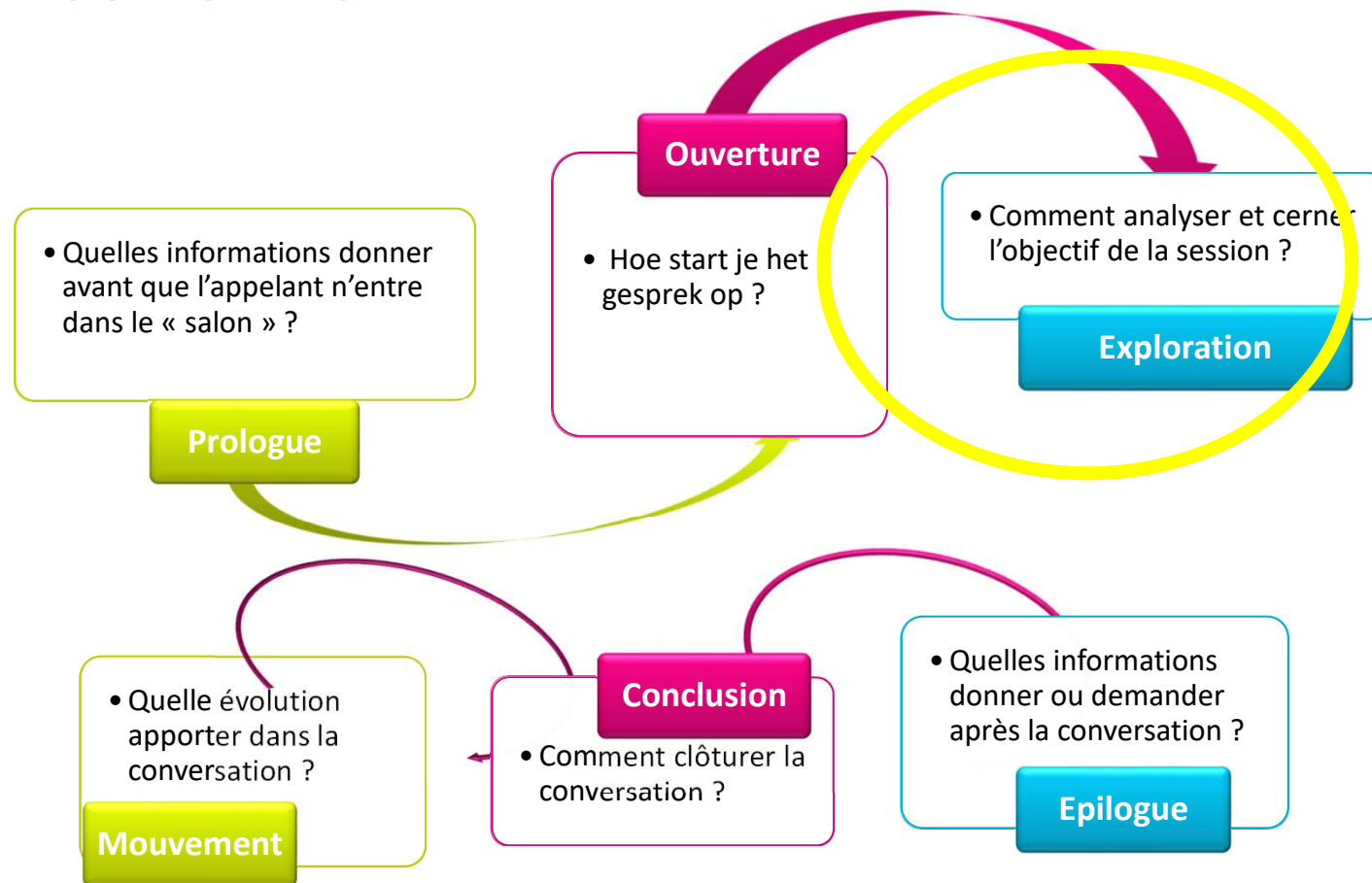
Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

Accorder une attention particulière à la méthodologie à appliquer pour l'assistance via le chat



Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance

- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artvelde
hogeschool

Dos and don'ts autour des visioconférences

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

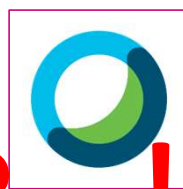
Moutarde

Quels outils utilisez-vous actuellement pour les visioconférences ?



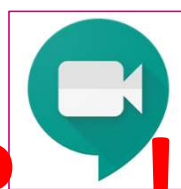
Microsoft
Teams

!?



Webex
Cisco

!?



Google meet
G-suite

!?



!?



!



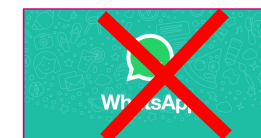
!



!?



!?



Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Comment organiser une visioconférence qui protège les données confidentielles des participants ?

- Un outil qui protège les données confidentielles
- Superviser l'utilisation de l'outil (aussi chez le client)
 - Paramètres outil de visioconférence
 - Sécurisation de l'ordinateur
 - Wifi sécurisé (pas un réseau public)
- Accorder une attention particulière au Consentement Libre et Éclairé



Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

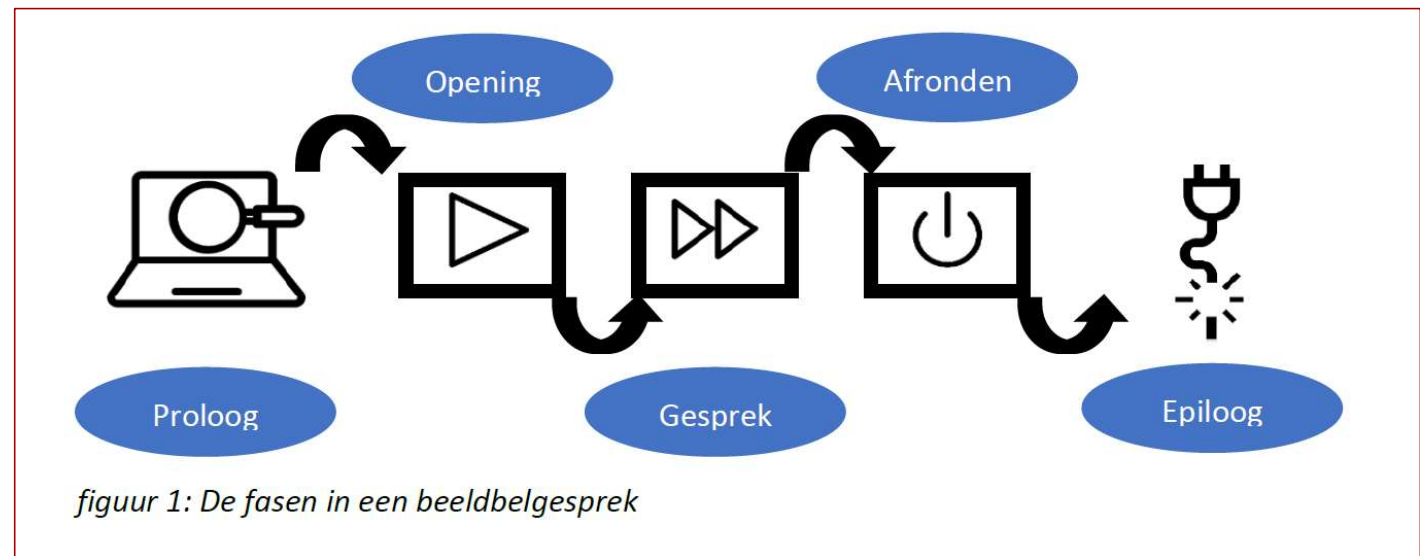
Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

Des visioconférences professionnelles, étape par étape



Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

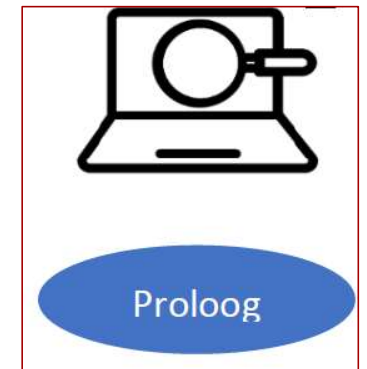
Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

Conclure des arrangements clairs pour les rendez-vous

- Appels libres sans rendez-vous ou visioconférence sur rendez-vous
- S'il n'y a pas de contact :
 - qui prend l'initiative ?
 - de quelle manière ?
- Durée prévue pour le contact
- Combien de temps attendre l'autre ?
- Rappel ? (quand ?)
- Que doit avoir le client à proximité ?
- Voulez-vous que le client soit seul ou peut-il y avoir quelqu'un dans les parages ?



Assistance hybride

La proximité grâce à la distance

- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

o:artvelde
hogeschool

Points d'attention concernant les visioconférences

- Ouvrez l'application de visioconférence via Chrome ou Mozilla Firefox
- Assurez-vous d'avoir une connexion internet puissante
- Coupez vos notifications et fermez les autres applications de visioconférence pendant votre appel.
- Assurez-vous d'avoir...
 - ... un éclairage suffisant – évitez les contre-jours
 - ... un arrière-plan calme
 - ... un environnement calme (micro-casque dans les open spaces)

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artvelde
hogeschool

Préparez votre visioconférence...

- Préparez une visioconférence comme vous prépareriez un entretien en face à face
- Pendant un entretien en face à face, vous pouvez spontanément...
 - ... utiliser des savoirs implicites
 - ... utiliser du « matériel supplémentaire... des supports visuels

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

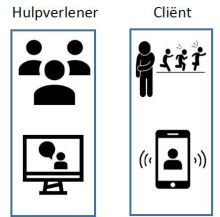
Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Une visioconférence rassemble plus de 2 personnes



- Vous réalisez une visioconférence en tant que représentant de votre organisation
... les règles déontologiques propres aux entretiens en face à face sont donc également d'application
- Le client arrive dans un contexte bien précis
... que vous connaissez peut-être déjà
... que l'on devine parfois / en partie
- Rendez-vous bien compte qu'il peut y avoir d'autres personnes autour de votre interlocuteur
 - Demandez si c'est le cas, si vous avez un doute
 - Demandez à votre interlocuteur de s'installer dans un espace calme si nécessaire
 - Impliquez la ou les autre(s) personne(s) si cela s'avère utile et opportun

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

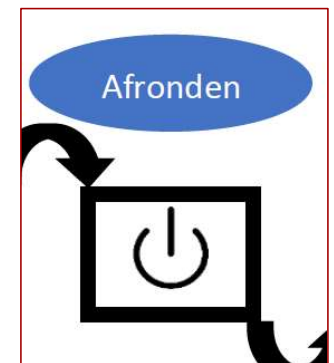
Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Conclure un entretien

- Annoncez la fin d'une visioconférence plus longue à l'avance (10 min à l'avance)
- Le client aura ainsi encore l'occasion d'aborder un « thème pour conclure »
- Rédigez une liste de tous vos appels
- Vérifiez si le client conserve bien les « liens » importants
 - ... grâce à des captures d'écran
 - ... en les « notant »
- Laissez le client conclure la conversation en premier



Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artvelde
hogeschool

Comment faire pour intégrer davantage d'interactions dans une conversation en visioconférence ?



Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

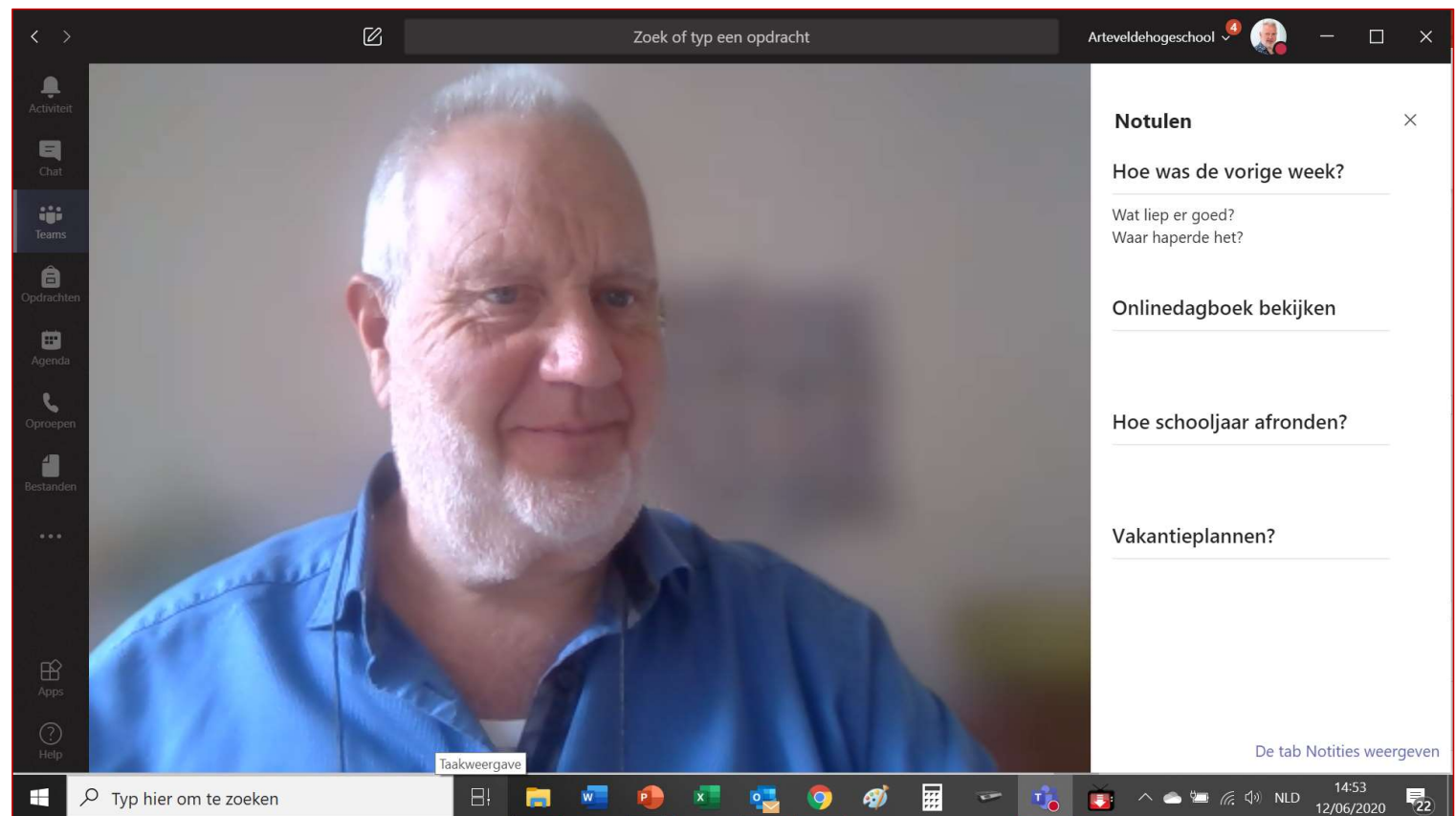
Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

Rester concentré sur le sujet



Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informers en ligne

Médias sociaux

E-mail

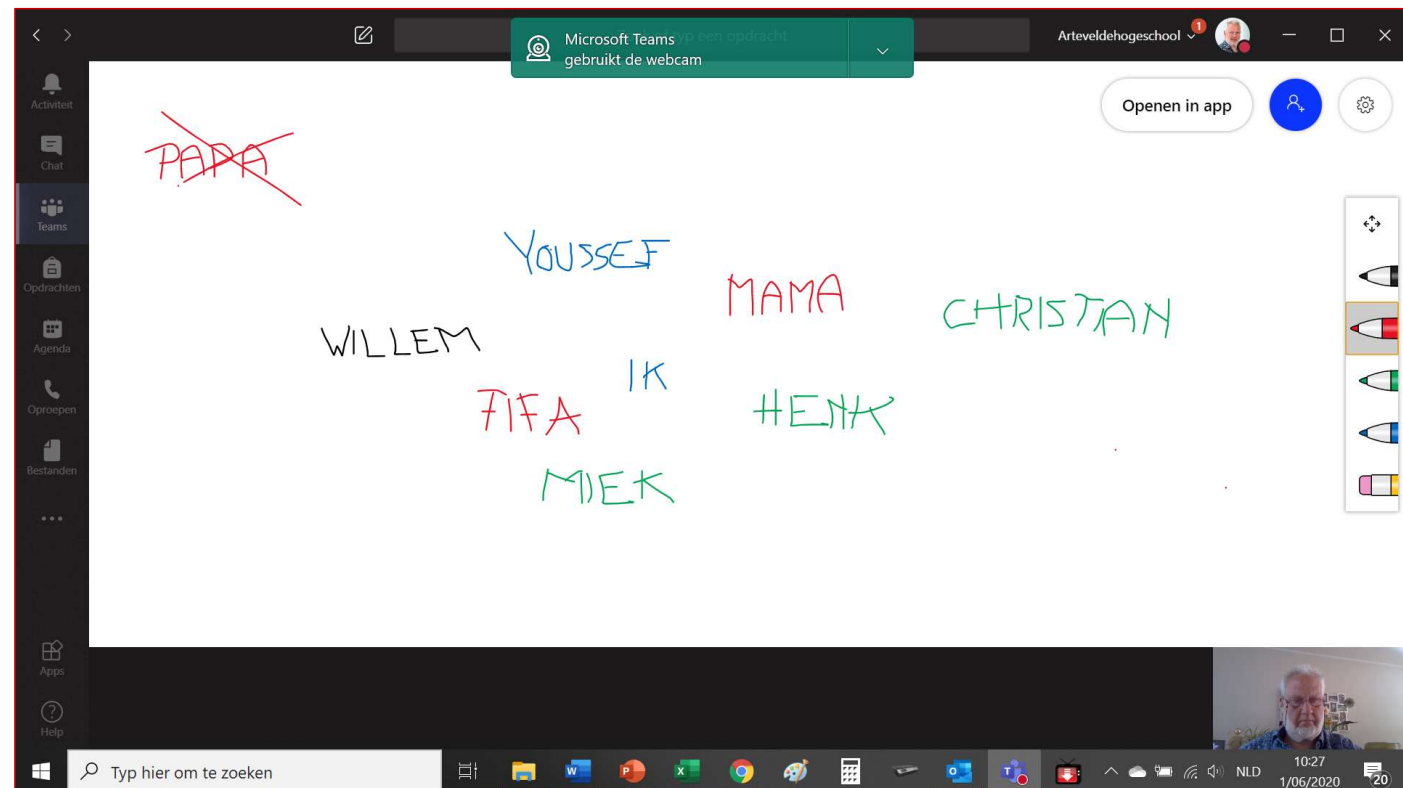
Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

Utiliser ensemble le tableau blanc



Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

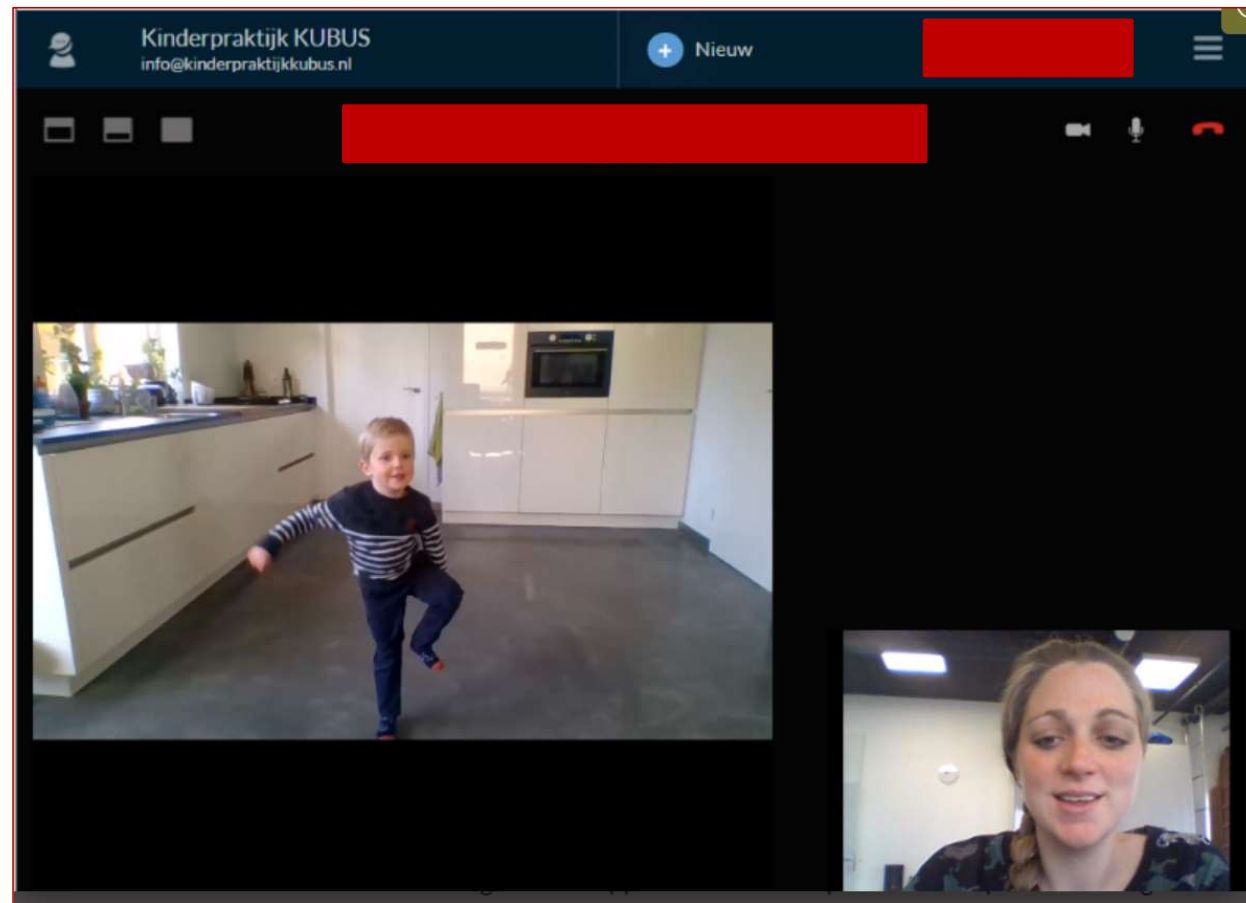
Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Plus qu'un face-à-face



<https://www.kinderpraktijkkubus.nl/nieuws/therapie-via-beeldbellen>

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

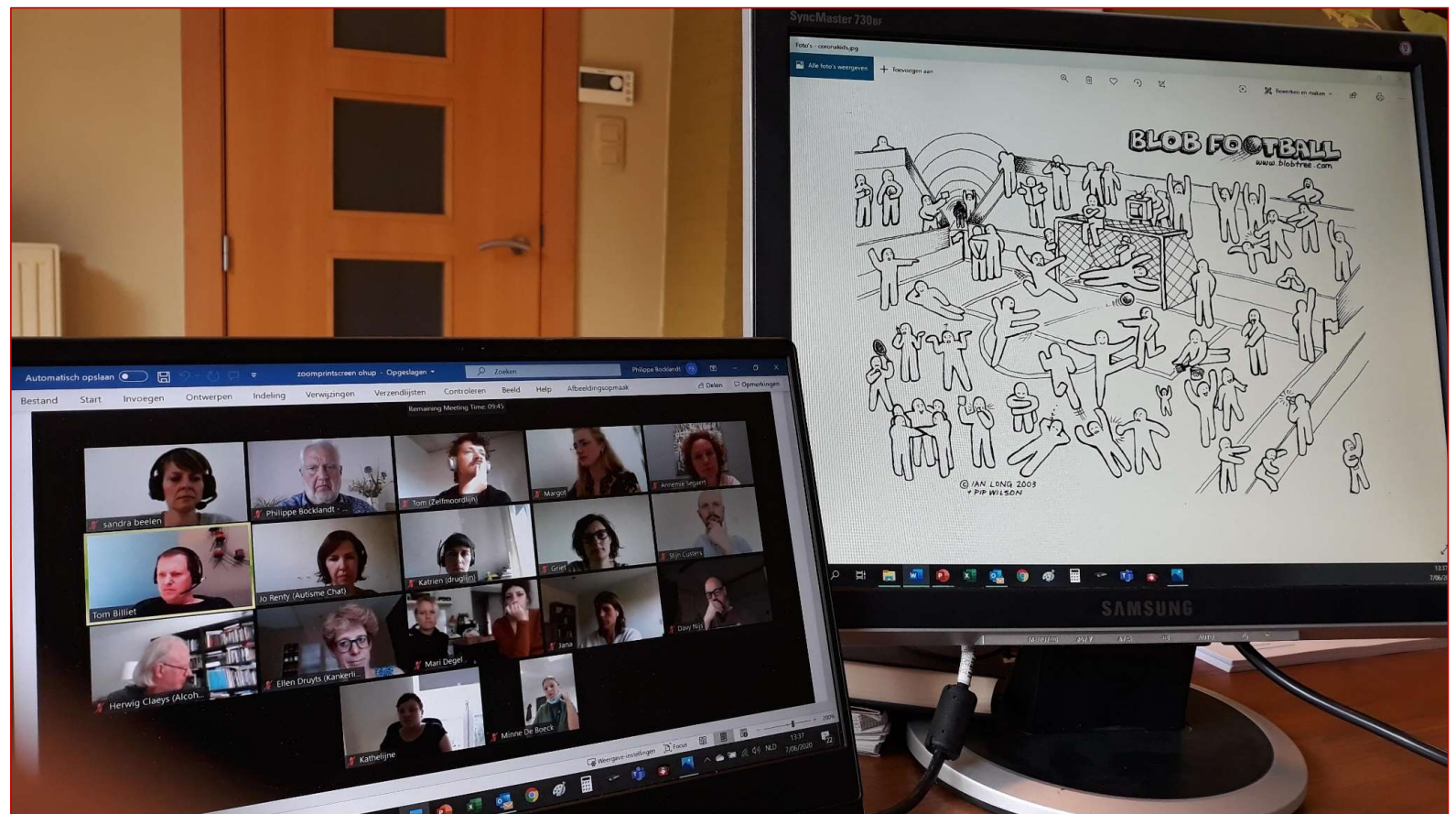
Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

Des outils visuels pour stimuler les interactions



Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

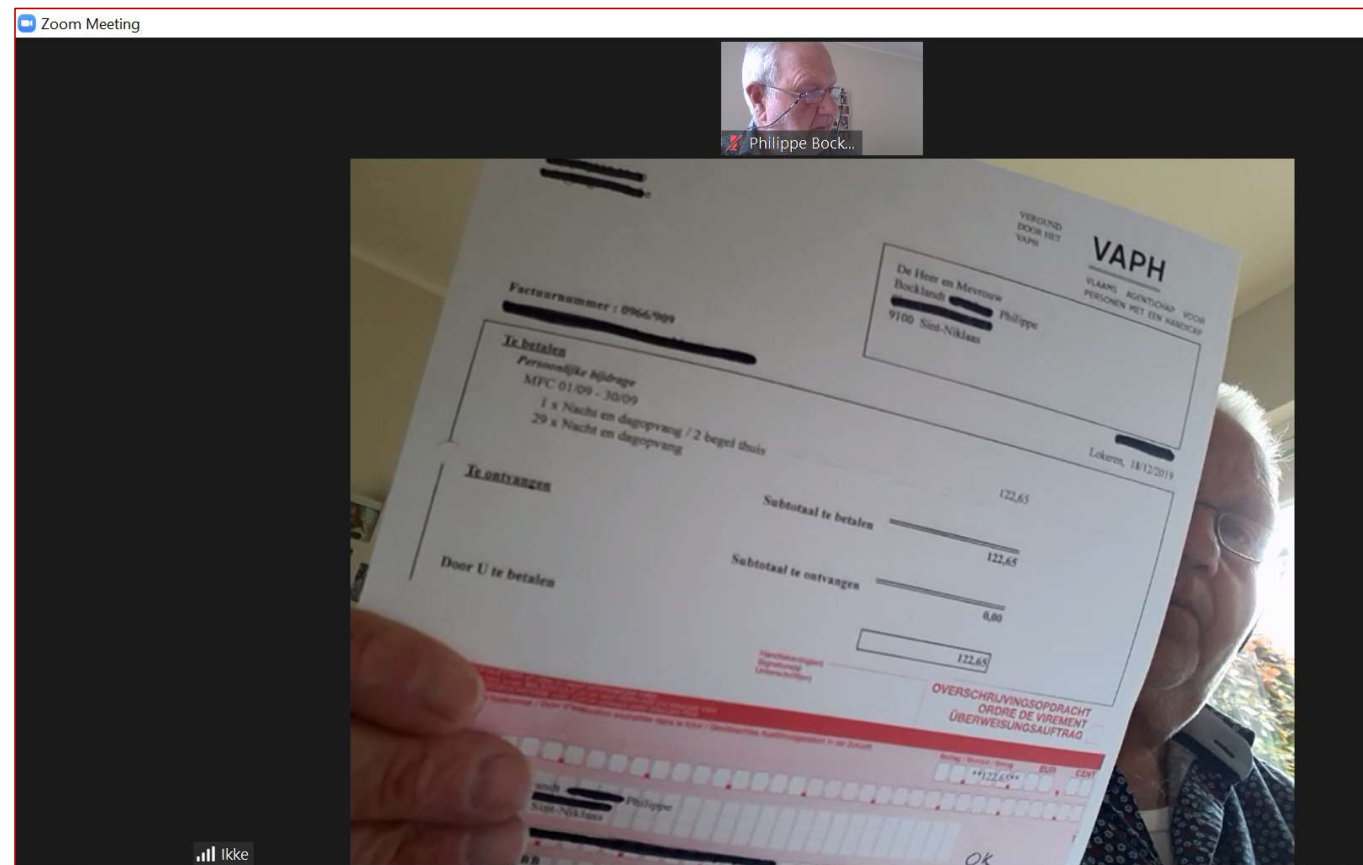
Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Le « partage de documents », également possible via smartphone



Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Partager son écran

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'idp.iamfas.belgium.be/fasui/login/eidservice'. The browser has multiple tabs open, including 'Symboloo | Je persoonlijke Startp...' and 'De essentie - Ch@tlas'. A green status bar at the top of the browser indicates 'You are screen sharing' with a 'Stop Share' button. The website content is in Dutch and features the CSAM logo. The main heading is 'Aanmelden bij de online overheid'. Below this, there is a section titled 'Aanmelden met eID kaartlezer' with a numbered list of three steps: 1. Sluit uw eID-kaartlezer aan op uw computer, 2. Steek uw elektronische identiteitskaart (eID), vreemdelingenkaart of kids-ID in de kaartlezer, and 3. Klik op 'Aanmelden', selecteer uw certificaat en geef de pincode van uw identiteitskaart in wanneer daarom gevraagd wordt. There is a link 'Kies een andere digitale sleutel' and a red 'Aanmelden' button. To the right, there is a section titled 'Hebt u geen eID?' with a link 'Lees hier hoe u de online overheidsdiensten gebruiken zonder eID.' In the top right corner, there is a video call window showing two participants: 'Philippe Bocklandt' and 'Ikke'. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text 'Typ hier om te zoeken', several application icons, and the system tray with the date '12/05/2020' and time '13:48'.

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

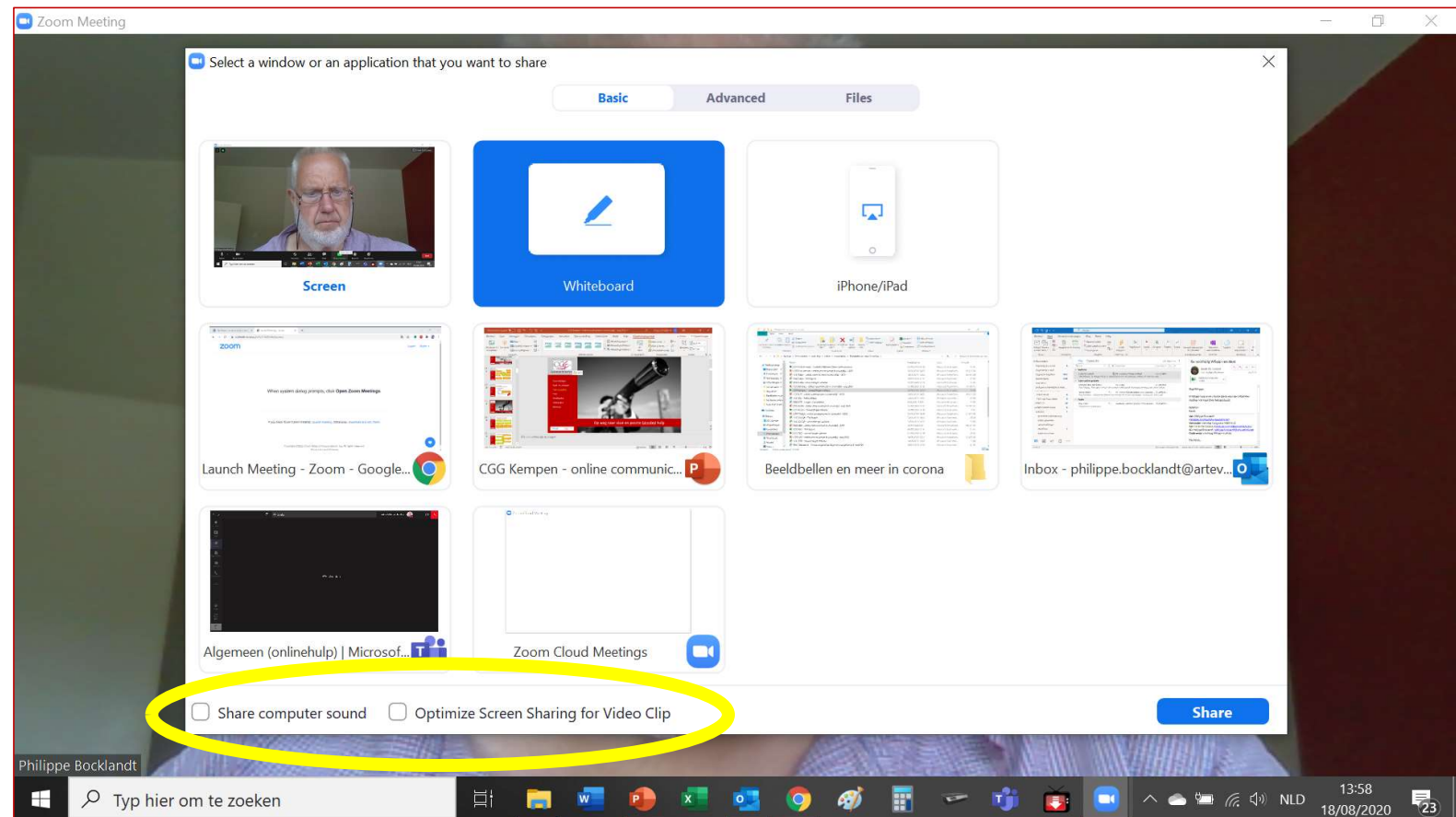
Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

Partager le son d'une vidéo



Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

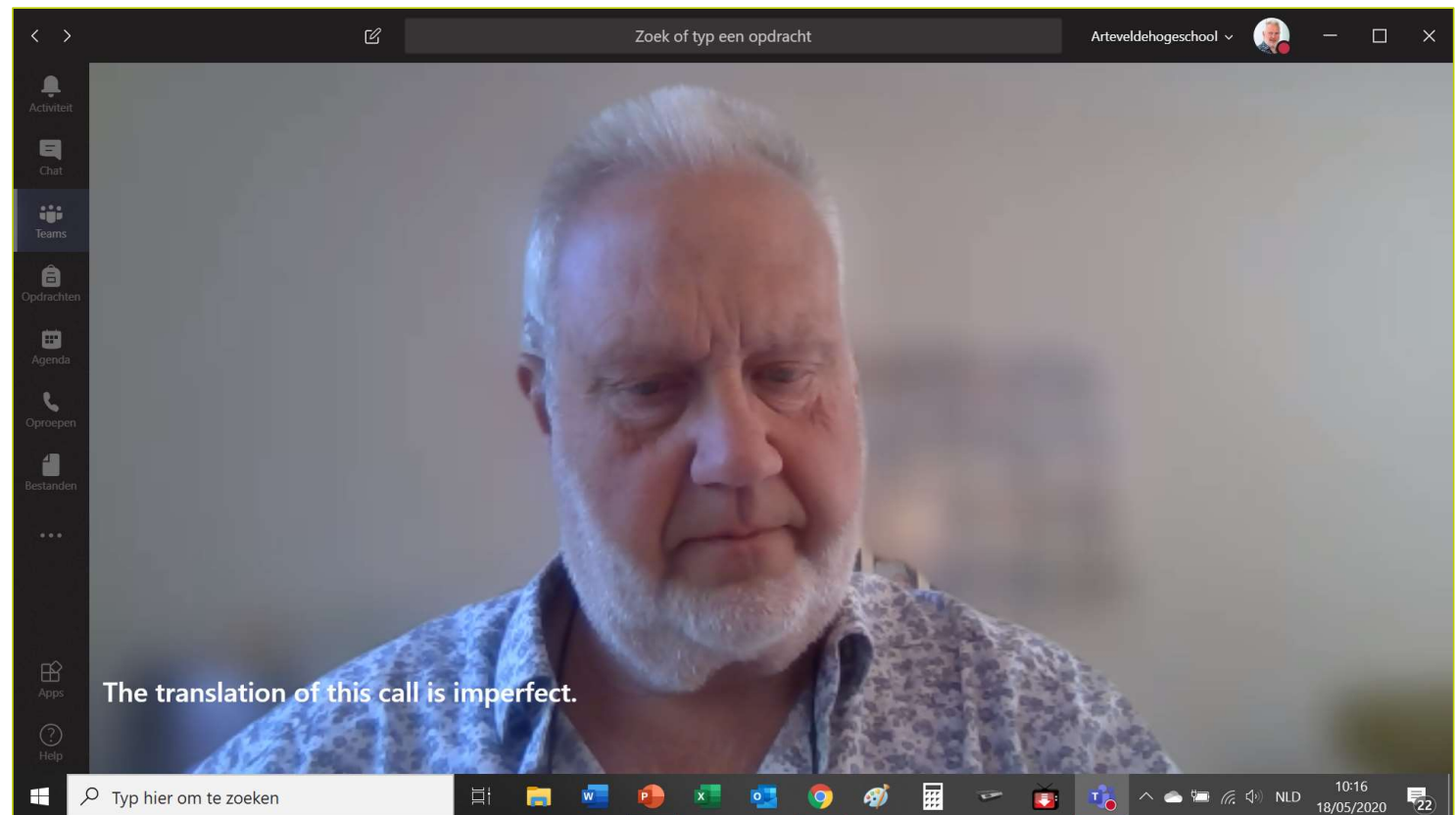
Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

Technologie vocale, dans MS teams par exemple



Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artvelde
hogeschool

Informations supplémentaires sur les visioconférences

« Nous sommes au tout début de la courbe d'apprentissage dans ce domaine, ce qui explique que peu de choses sont automatisées. Beaucoup de manipulations doivent être examinées et testées. Beaucoup d'essais et d'erreurs. Voilà une belle mise à l'épreuve pour la tolérance à la frustration pour l'aidant »

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Méthodologie assistance en ligne



<https://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/onlinehulpmethodiek/optim-il/>



<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/wp-content/uploads/2020/05/methodiek-beeldbellen-in-welzijnswerk-sociaal-werk-en-geestelijke-gezondheidszorg-versie-2-mei-2020-1.pdf>



<https://elearning-onlinehulp.be/chatlas/>



<https://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/onlinehulpmethodiek/ch-tlas/>

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artvelde
hogeschool

Implémenter l'assistance en ligne

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Comment faire pour être plus facilement joignable ?



Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Le client peut-il choisir le canal de communication ?



<https://awel.be/>

<https://www.caw.be/>



Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Nous ne pourrions JAMAIS joindre tous les clients en ligne, mais...

- Comment impliquer nos partenaires, pour pouvoir contacter davantage de clients en ligne
- Ajouter les liens avec les pages Facebook des groupes cibles plus fragiles
- Rédiger des flyers ciblés, qui reprennent AUSSI les coordonnées de contact en ligne
- Investir en premier lieu dans la confiance en face-à-face



22 APR 2020

Gents jeugdwelzijnswerk maakt werking corona-proof en blijft bereikbaar



Het jeugd welzijnswerk in Gent heeft zijn werking radicaal veranderd om ook tijdens de coronacrisis kwetsbare kinderen, jongeren en gezinnen te bereiken. Jeugdwerkers gaan in duo op pad, er worden 'gesprekswandelingen' georganiseerd en mobiele ploegen trekken naar de kinderen zelf.

<https://samenlevingsopbouw-antwerpenstad.be/wat-doen-we/projecten/samen-op-sstraat/samentegencorona/>

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

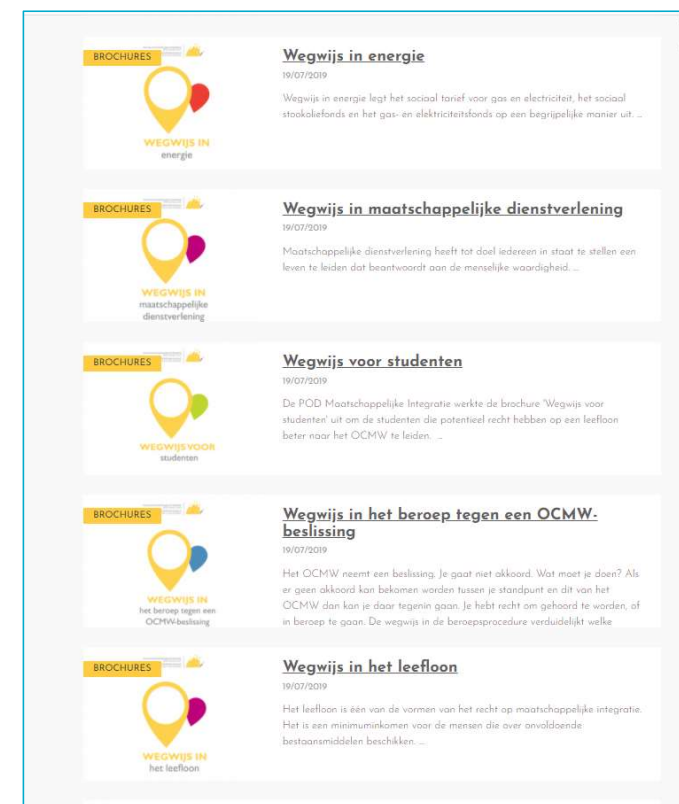
Moutarde

Chercher des partenaires pour développer l'offre en ligne

Le rôle...

- des partenaires du CPAS ?
- de l'UVCW
- du SPP Intégration sociale

Pourquoi le GUIDE est-il disponible uniquement en PDF ?



Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

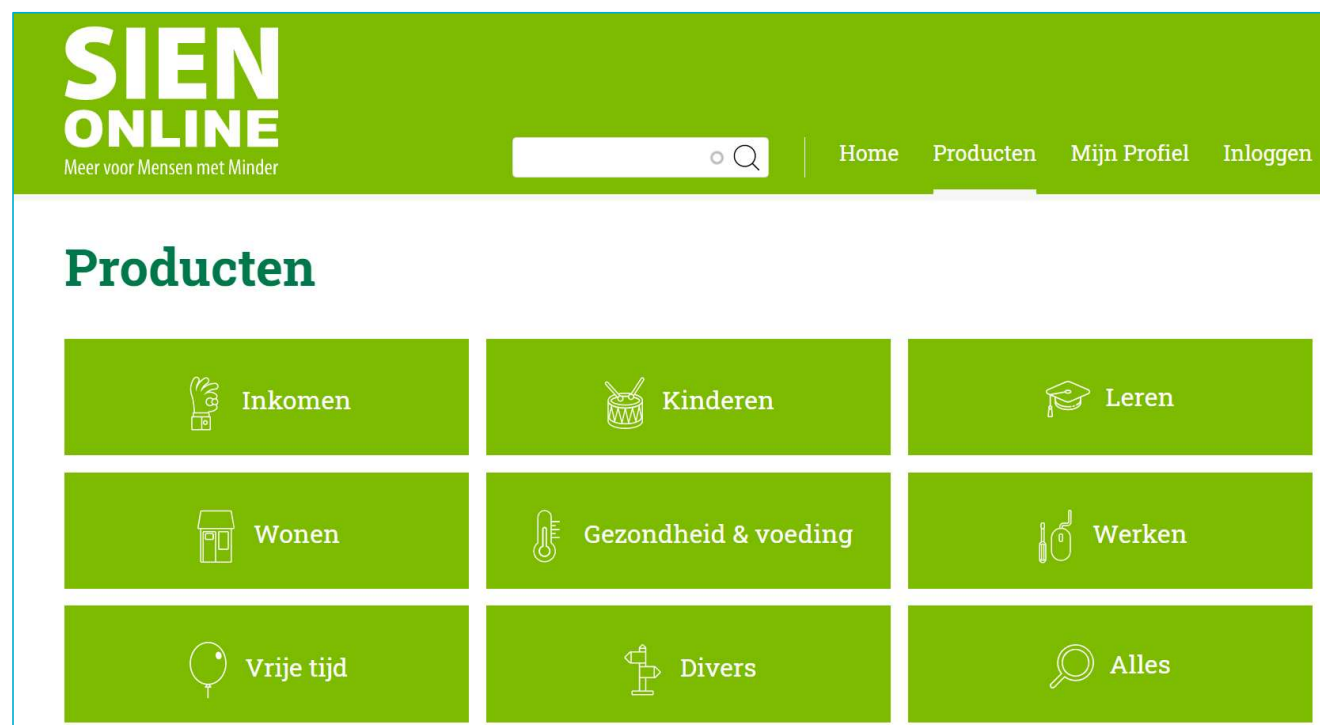
Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artefelde
hogeschool

Chercher des partenaires pour développer l'offre en ligne

Pourquoi ne pas déployer SIEN pour toutes les « régions » ?



<https://sienonline.kortrijk.be/rechtenverkenner/producten>

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Zoek naar partners voor uitwerken online-aanbod

Chat CLB - 5 h par mois/CLB = disponibles 28 h par semaine
- 5465 appels



Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

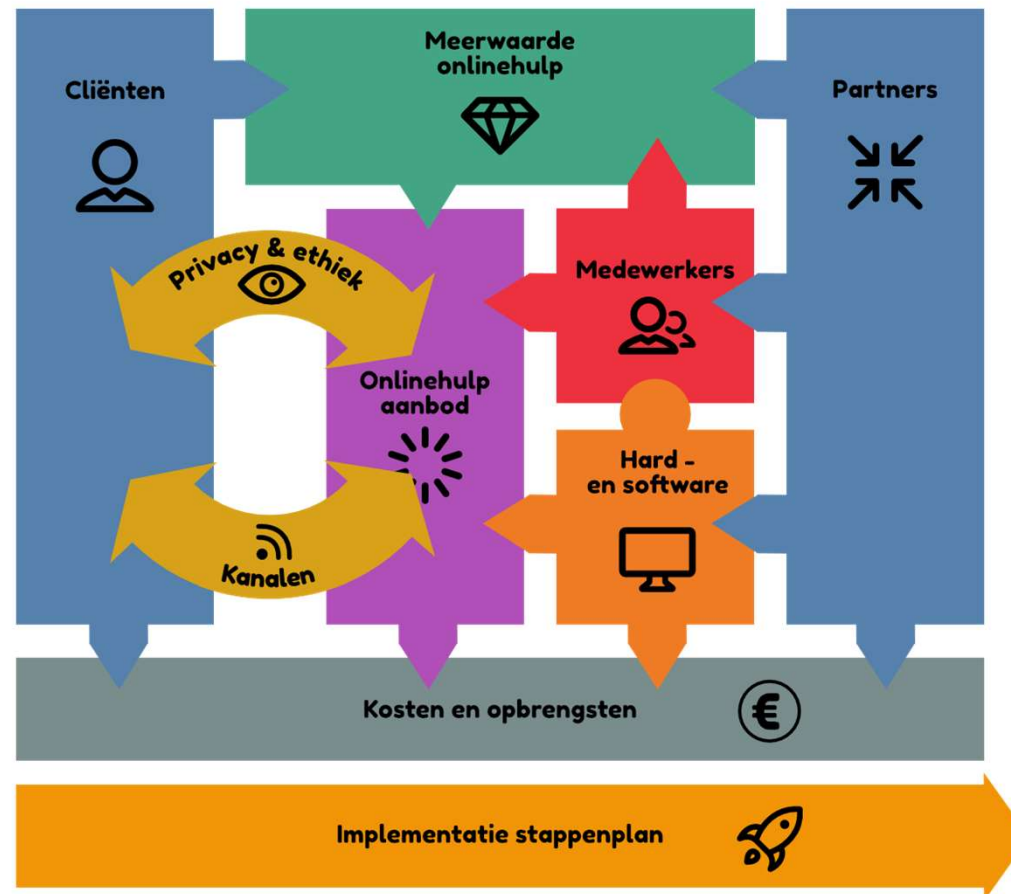
Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Implémenter l'assistance en ligne : une histoire aux multiples facettes



Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artefelde
hogeschool



Encore un peu de moutarde

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artevelde
hogeschool

Apprendre à connaître les outils professionnels en ligne



<https://www.onlinehulp-apps.be/>

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Plus – plus profondément – plus loin



<https://elearning-onlinehulp.be/ocmwnabij/>

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artevelde
hogeschool

Des outils de communication en ligne pour l'aide à la décision

Onlinehulp-Vlaanderen

[home](#) [hoe starten?](#) [mediatheek](#) [OHUP](#) [blog](#) [over ons](#) [contact](#) [ONLINE IN CORONACRISIS](#)

Online communiceren in welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg

besliahulp voor organisaties, beroepskrachten en stagiairs in coronacrisistijden

versie 4 mei 2020

In crisistijden is **snelle en duidelijke besluitvorming** nodig. Nu face-to-facecontacten beperkt of verboden zijn, vormt **online communiceren een alternatief** voor welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg.

De sense of urgency is groot. De uitdaging blijft om professioneel te blijven werken. Deze **besliahulp** helpt je te kiezen om snel de juiste online communicatietools in te zetten.



<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/online-in-coronacrisis/>

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

o:artefelde
hogeschool

Plus – plus profondément – plus loin



<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/>

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

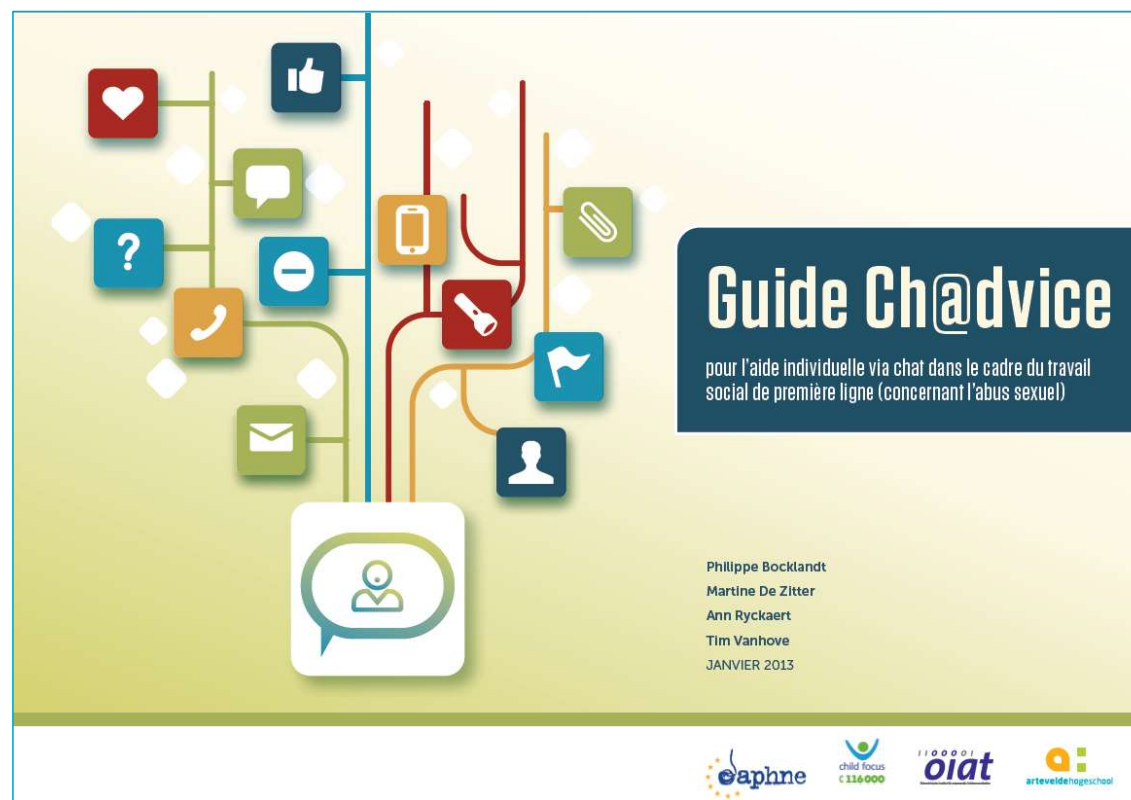
Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

In het Nederlands :



<https://onlinehulp-arteveldehogeschool.be/files/200000137-a9b6aab862/Ch%40dvce%20Gids%20-%20NL.pdf>

Assistance hybride - La proximité grâce à la distance... aussi dans les CPAS - 9.2.2021

Assistance hybride

La proximité grâce à la distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informen en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance en ligne

Moutarde

artevelde
hogeschool

Plus – plus profondément – plus loin

Onlinehulpverlening voor welzijn en gezondheid

artevelde
hogeschool

Onlinehulp in coronacrisis

Twee heel zinvolle webpagina's om je snel op weg te helpen:

- * [Beslissing online tools voor sociaal werk in coronacrisis](#)
- * [Snel beeldbellen opstarten in coronacrisis](#)
- * [Inspirerende online communicatie in coronacrisis](#)

Vormingen en procesbegeleiding op maat

Wil je binnen je organisatie

Ik ben op zoek naar ...

ONLINEHULP METHODIEKEN

ONLINEHULP ONDERZOEKEN

<https://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/>

Assistance hybride

La proximité grâce à la
distance
- Aussi dans les CPAS

Un cadre

Le client au centre

Informier en ligne

Médias sociaux

E-mail

Chat

Visioconférence

Implémenter l'assistance
en ligne

Moutarde

a:artevelde
hogeschool

Des questions ?



www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be

www.sociaal-werk-netwerkt-online.be

www.onlinehulp-vlaanderen.be

www.onlinehulp-apps.be



philippe.bocklandt@arteveldehs.be



@PhBocklandt



Philippe Bocklandt



Philippe Bocklandt