



## Expérimentations menées par la Caisse d'Allocations Familiales de l'Isère, dans le cadre de sa mission de Caf laboratoire de l'inclusion numérique



En 2018, la Caf de l'Isère et la Caf du Nord ont été désignées par la Caisse Nationale des Allocations Familiales, **Caf laboratoires de l'inclusion numérique.**

A ce titre, il leur est demandé de mener des expérimentations permettant aux allocataires de **gagner en autonomie dans l'usage des outils numériques et des téléservices.**

Ces expérimentations feront l'objet à terme, de bilans quantitatifs et qualitatifs.

A l'issue de leur évaluation, si les résultats sont intéressants, ces expérimentations pourront **alimenter le parcours national d'inclusion numérique de la branche Famille,** et l'offre de service pourrait être généralisée au réseau des Caf.

## Quatre types d'expérimentations

### 1. Animation depuis 2017, d'ateliers collectifs numériques dans l'accueil du siège de la Caf.

- ⇒ En 2018, le nombre de demi-journées d'atelier a été augmenté (passage d' 1/2 demi-journée à 4 1/2 journées).
- ⇒ Une réflexion est en cours pour déployer l'offre sur d'autres sites de la Caf.
- ⇒ Depuis fin 2018, la Caf expérimente une animation partagée des ateliers avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (1/2 journée à la Caf et 1/2 journée à la Cnam).

### 2. Création et expérimentation de parcours numériques.

- ⇒ Il s'agit d'une offre de service d'inclusion numérique différenciée, selon les profils de précarité numérique des allocataires.
- ⇒ Après une estimation de leur niveau d'autonomie numérique via l'outil « les bons clics », les allocataires sont orientés vers des parcours de formation aux usages de base du numérique ou des permanences connectées, proposés par l'association Emmaüs Connect.

### 3. Expérimentation du chéquier numérique #Aptic (en territoire rural et de montagne).

- ⇒ Après une estimation de leur niveau d'autonomie numérique via l'outil « les bons clics », les allocataires en difficulté avec le numérique sont orientés vers des formations à certains usages de base du numérique, proposées par des médiateurs numériques de proximité.
- ⇒ Pour financer ces formations, la Caf remet à ces allocataires, des chèques #Aptic.
- ⇒ Les médiateurs sont qualifiés pour recevoir ces chèques #Aptic.
- ⇒ Les formations proposées sont construites sur la base de 12 services, préalablement sélectionnés par la Caf. (Issus du référentiel de services de médiation numérique).

### 4. Démarches pro-actives.

- ⇒ La Caf utilise les contacts téléphoniques sortants pour mieux comprendre les difficultés rencontrées par les allocataires de l'agglomération grenobloise vis-à-vis du numérique, et les orienter vers les ateliers collectifs de la Caf.
- ⇒ Première initiative : usage de la déclaration trimestrielle Rsa / Aah / Ppa papier.

**A noter aussi qu'avant sa mission de Caf laboratoire, la Caf de l'Isère a mené, à la demande de la Cnaf, une expérimentation de promotion de l'application mobile Caf-mon compte, par les facteurs.**

⇒ **Le bilan définitif a été rendu en début d'année 2019.**

**En juin 2017, elle a organisé un événement pour ses partenaires, intitulé « le printemps du numérique », dont l'objectif était notamment d'ouvrir des perspectives d'actions partenariales.**

**Elle a également décidé d'attribuer une aide financière aux partenaires souhaitant s'engager dans un partenariat numérique.**

⇒ **Dans la limite de 900 €, l'aide peut prendre en compte le financement de l'installation du matériel par un prestataire.**

⇒ **Elle relève d'une offre globale, incluant une formation adaptée des partenaires sur le caf.fr et un accompagnement, ainsi qu'un kit de communication et des éléments de signalétique.**

## Premiers constats

### Concernant l'expérimentation #Aptic et les parcours numériques

- L'orientation dans le cadre des parcours de formation (Aptic, Emmaüs Connect) nécessite un accompagnement long et un travail autour de la confiance => en parler lors de plusieurs rencontres.
- La contrainte des dates et du temps de formation est un frein car elle demande beaucoup d'organisation => privilégier les formations courtes.
- L'usage de l'outil « Les bons Clics » s'étant montré inadapté, la réalisation du diagnostic d'autonomie numérique a été revue => elle se fait maintenant au fil de l'entretien avec l'allocataire.
- L'expérimentation permet de mobiliser et structurer un réseau d'acteurs locaux engagés sur la question de l'inclusion numérique, dessinant une dynamique territoriale spécifique.

### Concernant les ateliers collectifs

- L'orientation vers l'atelier est parfois difficile, car les orienteurs de l'accueil (Csu) ne disposent que de très peu de temps. D'où le développement de partenariats ou de démarches pro-actives (appels téléphoniques) et des campagnes de communication régulières pour promouvoir les ateliers.
- Ces ateliers permettent de prendre en compte les difficultés des allocataires et d'apporter une meilleure connaissance des publics-cibles, dans le contexte de dématérialisation de nos services, permettant un ajustement de l'action au fil de l'eau.
- Les allocataires apprécient la démarche de la Caf de s'intéresser à leurs difficultés avec le numérique.

## Premiers constats

### Concernant l'ensemble des expérimentations

- La remise de modes d'emploi sur support papier est une aide précieuse pour les allocataires, qui peuvent s'essayer aux téléprocédures en toute autonomie, après une démonstration ou une formation.
- La majorité des personnes rencontrées sont équipées, à minima d'un smartphone.
- Certaines personnes resteront malgré tout, toujours éloignées et inaptes à se servir des outils numériques. Il faut rester très vigilants vis-à-vis de ça, et du risque potentiel de rupture de leurs droits.
- L'accompagnement à l'autonomie numérique doit prendre en compte les dimensions spécifiques de l'accompagnement vers l'autonomie administrative, car l'un et l'autre ne vont pas forcément de pair.

## **La mise en œuvre de ces expérimentations est soumise à une mobilisation collective d'acteurs diversifiés :**

- sur la Ligne du public de la Caf de l'Isère (conseillers service à l'utilisateur, travailleurs sociaux de l'accueil, chargés de mission et personnes volontaires du service civique),
- sur le territoire (exemple de la Matheysine avec le Département, le CCAS, les médiateurs numériques), et les représentants des différents secteurs de la Caf (travailleurs sociaux du Pôle travail social et les gestionnaires conseil des prestations).

Car la Caf est partie prenante des actions d'inclusion numérique auprès des allocataires, mais elle ne peut mener les actions seule. C'est l'ensemble constitué par des acteurs impliqués, qui participe au développement de ces actions.

Cette démarche commune s'exprime à travers des pratiques professionnelles différentes >> complémentarité des compétences, pas de solution unique, maillage par le biais de plusieurs actions.

Selon les expérimentations, il est impératif de déterminer les publics cibles >> caractéristiques, niveau d'autonomie numérique, apprentissage, etc.