



Journées Nationales d'Action contre l'Illettrisme Du 8 au 15 septembre 2019

Préambule : La Caisse d'Allocations Familiales de la Réunion est fortement impliquée dans la mise en œuvre d'actions de prévention et d'accompagnement des publics en difficulté. L'accessibilité aux services et aux droits est un élément déterminant de la relation de service à l'allocataire que la Caf met en œuvre en mobilisant tous les canaux de la relation de service (téléphones, bornes, caf.fr Mobi'Caf, télé procédures, partenariat, etc.) pour les inscrire progressivement dans une démarche coordonnée et lisible pour l'utilisateur.

Deux axes d'intervention permettent de répondre à deux objectifs :

- Agir sur les causes de l'illettrisme par le financement d'action de prévention.
- Agir sur les effets de l'illettrisme par la mise en place d'un accompagnement de publics en difficulté face à l'écrit et au numérique.

Le **secteur numérique** est une des filières les plus dynamiques de l'île. Prioritaire et hautement stratégique pour l'ensemble du territoire. Cependant force est de constater que l'évolution rapide de nouvelles technologies comme l'E-Administration ne fait que renforcer la fracture sociale.

L'Illectronisme

Le Pôle Emploi, l'Assurance maladie, les Caisses d'Allocations Familiales, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, l'Etat Civil, les services de la Préfecture ou des Impôts... De plus en plus de services publics imposent aux usagers la dématérialisation des procédures administratives. Savoir envoyer un email, remplir un formulaire en ligne, télécharger des documents, déposer un CV ou faire une recherche sur Internet tendent à devenir des compétences indispensables. Or l'e-administration va connaître une accélération, puisque le gouvernement ambitionne, dans le cadre du programme « action publique 2022 » une digitalisation de 100% des démarches administratives d'ici à 2022. Cette avancée galopante de l'administration électronique s'accompagne d'une préoccupation pour la lutte contre l'« illectronisme » c'est-à-dire les difficultés rencontrées par une partie de la population à l'égard des outils numériques, qu'il s'agisse de leur manipulation mais aussi de la capacité à accéder à leurs contenus et à les comprendre... extrait de l'Actualités sociales Hebdomadaires N° 3084.

La modernisation du service public nous a amené à mettre en place de nouveaux dispositifs, dans l'objectif de faciliter l'accès à nos services et d'apporter des réponses plus rapides aux démarches de nos allocataires :

C'est pourquoi nous privilégions un accompagnement qui s'inscrit dans une démarche proche et empathique répondant à nos valeurs et à nos objectifs.

La Caf reçoit chaque année dans ses accueils près de 500 000 visites. Une grande part de ces visites concernent des situations qui ne nécessitent pas forcément un contact avec un technicien et peuvent être directement réglées via des contacts dématérialisés sur notre site internet.

Dans notre département, la fracture sociale s'accompagne bien souvent d'une fracture numérique et l'autonomie de la grande majorité de nos usagers s'en trouve dégradée. Pour ce faire, les Conseillers de service à l'utilisateur (Csu) dans nos espaces multi-services accompagnent les allocataires sur Caf.fr afin de garantir le bon déroulement de leurs démarches en ligne et les conduire à terme vers plus d'autonomie.

En complément de cet accompagnement la Caf a développé un soutien supplémentaire en faveur des populations les plus vulnérables, celui :

- **de partenaires dits «Partenaires Relais »**
- **de Mobi'Caf**

1. Qui sont nos partenaires relais ?

Ce sont des structures associatives, centres sociaux, cyber-cases, mairie sociale... avec lesquels la Caf a signé une charte de partenariat. **L'objectif est de développer une offre de service de proximité auprès des usagers, pour un accompagnement au numérique et pour faciliter à terme leur autonomie sur le web.**

Ces partenaires relais ont pour mission :

- d'aider, d'informer et d'accompagner les allocataires en favorisant l'utilisation du Caf.fr : consultations de l'espace mon compte, téléprocédures, courriels ;
- d'organiser en fonction de leurs moyens des ateliers numériques afin d'initier à l'outil informatique les allocataires en difficulté avec les nouvelles technologies et de les sensibiliser dans ce cadre à l'utilisation du Caf.fr et à l'application mobile « Caf Mon Compte ».

Les animateurs des partenaires relais sont formés par nos services à l'utilisation du site internet de la Caf, afin de pouvoir guider et accompagner de manière efficiente leurs usagers. Ils ont à leur disposition, l'ensemble des dépliants « Caf.fr en pratique » qui décrivent une grande partie des démarches et téléprocédures pouvant être réalisées sur notre site internet. Ces 10 dépliants ont été créés afin de faciliter l'accompagnement des allocataires. Ils sont disponibles au sein de nos espaces multi-services.

2. Le Mobi'Caf, est un dispositif qui permet d'aller à la rencontre des allocataires les plus éloignés de nos services, pour les accompagner dans l'accès à leurs droits.

Mobi'caf est une nouvelle offre de service aux allocataires, sous la forme d'un guichet d'accueil mobile et itinérant baptisée du nom de MOBI'CAF. Ce sont 2 bureaux mobiles mis en circulation depuis octobre 2017 qui desservent régulièrement 32 points de l'île.

Les 2 véhicules respectent les dispositions en matière d'accessibilité et proposent un accès pour les personnes à mobilité réduite.

Réalisés sur mesure à La Réunion, ils sont équipés d'ordinateurs, de tablettes, d'imprimantes et d'un accès internet permettant à chacun d'être accueilli et accompagné par un agent dans l'utilisation des services en ligne de la CAF.

Même si l'usage du numérique et de la dématérialisation grandit à La Réunion avec cet élan de modernisation du service public, nous devons cultiver cette **vocation première de la CAF : la proximité et l'accessibilité de nos services**

Nous devons aussi tenir compte de nos réalités locales. MOBI'CAF est une réponse adaptée à nos spécificités territoriales.

Néanmoins, nous avons conscience que cette modernisation reste difficilement accessible pour de nombreux allocataires défavorisés des hauts de l'île.

Or, l'éloignement ne doit pas être un handicap supplémentaire pour des familles déjà confrontées à la précarité. Celles-ci méritent un accompagnement encore plus soutenu de la part de nos services.

Pour ces publics, nous privilégions la proximité et le contact humain en allant vers eux dans les écarts de l'île où les services de la CAF n'étaient jusqu'à maintenant pas physiquement présents.

**Dans le cadre des journées nationales contre l'illettrisme nous proposons
d'associer les deux dispositifs :
« Les Partenaire Relais et l'utilisation des Mobi'caf »**

Action proposée :

- Organiser chez un Partenaire Relais une **journée portes ouvertes : accès aux droits et accompagnement au numérique**. Mener une action conjointe du Partenaire Relais et du Mobi'caf au profit des allocataires.

Objectifs :

- Promouvoir les actions réalisées par les Partenaires relais pour lutter contre l'illettrisme et la fracture numérique
- Promouvoir le Mobi'caf comme solution de proximité pour l'accès aux droits et l'utilisation du caf.fr
- Diffuser des vidéos et reportages (plateforme ANLCI) et autre supports de communication afin de sensibiliser les publics sur l'illettrisme
- Proposer une action commune et complémentaire (supports et moyens)
- Communiquer sur l'événement par le biais de sms envoyés par la Caf aux allocataires des 2 sites concernés.

1. Choix des partenaires

Un Partenaire Relais pour le secteur nord et un pour le secteur sud :

- **ADRIE** (secteur nord) : Association pour le Développement des Ressourceries, l'Insertion et l'Environnement. Action Switch Numérique au Camélias & Bas de la Rivière – St Denis
 - **Julie LORICOURT** : Coordinatrice → *référente JNAI* (Journées Nationales d'Action contre l'Illettrisme)
- **AREP** (secteur sud) : Association Réunionnaise d'Education Populaire
 - **Adélie VARECHY** : Médiatrice sociale → *référente JNAI* (Journées Nationales d'Action contre l'Illettrisme)

2. Date retenue

- Le vendredi **13 septembre 2019 de 9 h à 15 h**

3. Lieux d'interventions

Pour l'ADRIE : Switch Numérique, bas de la Rivière : 41 rue de la République
97 400 Saint Denis

Pour l'AREP : 163 rue Jean ALBANY – SIDR Front de Mer – Bât G – BP 103 97453 St Pierre
Cedex

→ Présence des **Mobi' Caf** sur les sites nord et sud (action conjointe et complémentaire)

PJ : fiche action de l'ADRIE, de l'AREP et de la Caf

