

Rapport de modélisation



Etapes de déploiement du cloud solidaire

| | ETAPE 1 : Premières expérimentations en Ile-de-France | ETAPE 2 : Déploiement généralisé |
|---|--|---|
| Période | Janvier – Juin 2016 | Juillet – Décembre 2016 |
| Principales activités | <ul style="list-style-type: none"> • Installation dans plusieurs associations références de l'action sociale • Permanences auprès des bénéficiaires • Collecte de retours utilisateurs • Création des modules de formations et accompagnements | <ul style="list-style-type: none"> • Développement de réseaux régionaux de Relais Reconnect • Déploiement dans 8 régions • Déploiement au Canada |
| Nombre d'associations équipées de Reconnect | 30 | 65 |
| Nombre de travailleurs sociaux formés | 80 | 170 |
| Nombre de comptes créés pour des bénéficiaires | 250 | 950 |

ETAPE 1 : Première phase de déploiement en Ile de France

La première moitié de l'année 2016 a été consacrée au déploiement de l'outil Reconnect en Ile de France, en partenariat avec des associations références de l'accompagnement social telles que l'association Aurore ou encore le SAMU Social de la ville de Paris.

L'objectif était de mettre en place le service puis de collecter les retours d'utilisation en tenant compte des différentes typologies d'établissements médico-sociaux et des publics accompagnés. Ainsi nous avons pu améliorer notre offre sur:

- **L'aspect technique** : identifier les améliorations possibles (principalement en termes de design et de modules explicatifs).
- **L'accompagnement des utilisateurs** : créer des modèles de formation spécifiques pour les travailleurs sociaux et pour les bénéficiaires.

ETAPE 2 : Déploiement sur le territoire français

L'objectif de la deuxième étape, entre juillet et décembre 2016, était de commencer une **phase de déploiement à grande échelle**, sur l'ensemble du territoire français. Reconnect est aujourd'hui utilisé dans des associations de 9 régions françaises, en territoire urbain et rural.

L'outil a également été mis en place dans 5 structures sociales à Montréal, au Canada.

Cette phase de déploiement est accompagnée d'une amélioration continue de la plateforme, à partir des collectes de retours des utilisateurs, qu'ils soient professionnels ou bénéficiaires.

Utilisation du service Reconnect

La principale caractéristique du « *cloud solidaire* » repose sur sa double interface : Professionnelle/Bénéficiaire. L'outil s'articule autour de la dimension d'accompagnement médico-social en recréant virtuellement les interactions réelles. Concrètement, le service est proposé aux bénéficiaires par les professionnels en s'appuyant de la relation de confiance déjà établie. Ce dernier peut alors consulter, alimenter et gérer son compte (ainsi que les informations associées) selon sa convenance.

1) L'utilisation de Reconnect par les professionnels des structures sociales

Dans les structures sociales, l'outil Reconnect est mis en place comme un **outil de gestion interne**. Il permet aux équipes de sauver, trier et ordonner les documents de leurs patients et ainsi d'améliorer considérablement la gestion administrative de leurs dossiers usagers. Pour utiliser le service, le professionnel se connecte sur www.reconnect.fr grâce à des identifiants personnels, lui donnant accès à un compte professionnel. Il accède alors à la liste d'usagers de son service.

GESTION DES BÉNÉFICIAIRES

+ Ajouter un nouveau bénéficiaire

| | | | | | |
|---|--------------------------------|--|---|---|--|
|  | Michel Dupont 01/01/1975 |  DOCUMENTS |  CONTACTS |  CALENDRIER |  NOTES |
|  | Philippe Bernard 01/01/1975 |  DOCUMENTS |  CONTACTS |  CALENDRIER |  NOTES |
|  | Bernard Philippe 01/01/1975 |  DOCUMENTS |  CONTACTS |  CALENDRIER |  NOTES |
|  | Georges Patrick 01/01/1975 |  DOCUMENTS |  CONTACTS |  CALENDRIER |  NOTES |

Depuis cet espace professionnel, un travailleur social peut ainsi **gérer les documents des bénéficiaires** de la structure, et créer des comptes pour de nouveaux bénéficiaires.

D'autres fonctionnalités existent également pour compléter le stockage de documents :

- Un **calendrier partagé**, sur lequel le professionnel peut entrer des rendez-vous importants pour le bénéficiaire, et paramétrer des rappels SMS envoyés quelques heures avant le rendez-vous.
- Un **carnet d'adresses**, où stocker les contacts à conserver en cas de perte du téléphone portable.
- Un **espace de notes**

Enfin, nous avons développé au cours de l'année 2016 une **application mobile « Reconnect PRO »**, pour faciliter l'utilisation du service par les professionnels. Cette application, associée à la technologie CamScanner, a initialement été construite pour des équipes mobiles, mais a par la suite été élargie à l'ensemble des associations, simplifiant l'étape du scan des documents des personnes accompagnées.



Les statistiques de connexion et indicateurs d'activité sur la plateforme montrent que l'outil est utilisé principalement par les professionnels : sur une centaine de connexions quotidiennes : 75% le sont sur des comptes professionnels, et 25% sur des comptes bénéficiaires. Le Cloud Solidaire traduit en fait la réelle délégation aux travailleurs sociaux de la gestion administrative des usagers.

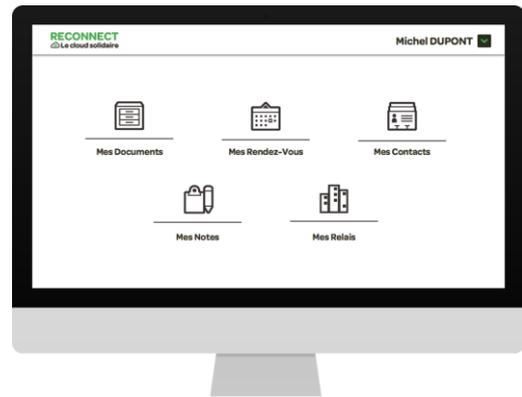
Le nombre de documents stockés (4000 en 2016) et le nombre de documents réimprimés (500) montre l'utilisation importante du service de stockage de la plateforme. Il est à noter que le nombre de documents réimprimés est un indicateur central pour le projet. En effet, c'est ce nombre qui permet de mesurer **l'impact de l'outil Reconnect sur l'amélioration des démarches et la facilitation de l'accès aux droits des personnes accompagnées**. Cependant, nous observons également que cet impact se situe sur le moyen et long terme. En effet, le temps moyen entre le stockage des documents et leur réimpression est de 5 mois, et les effets des actions de Reconnect en 2016 sont donc encore à mesurer sur les années suivantes.

Si la mise en sécurité des documents est la raison initiale qui pousse un professionnel à créer un compte pour un bénéficiaire, les fonctionnalités additionnelles sont également souvent utilisées. **L'agenda partagé avec rappel de rendez-vous par SMS** est très utile aux professionnels, qui y voient un moyen d'améliorer l'autonomisation des usagers en les responsabilisant par rapport à leurs rendez-vous importants.

2) Par les bénéficiaires finaux

La création d'un compte se fait par le biais d'un professionnel dans une structure sociale, en présence du bénéficiaire, qui choisit son mot de passe. Le projet Reconnect revêt une importante **dimension socio-éducative**. Le travailleur social est le garant de la démarche d'ouverture et d'alimentation du Cloud Solidaire, et accompagne ensuite les bénéficiaires dans les démarches d'utilisation autonome de l'outil. **Reconnect est par exemple une solution souvent proposée et présentée dans le cadre d'ateliers informatiques mis en place dans les structures.**

Ceux-ci, lorsqu'ils se connectent à leur compte, peuvent **y retrouver toutes les informations** entrées par le professionnel (documents, notes, rendez-vous, contacts), et en ajouter ou en supprimer. **Le bénéficiaire est l'unique propriétaire du contenu présent sur son compte**, et en donne un accès aux professionnels de l'association le temps du suivi social. Depuis son espace, le bénéficiaire peut choisir d'arrêter le partage de ses informations avec la structure sociale quand bon lui semble.



L'accessibilité du service pour tous les bénéficiaires, une priorité de Reconnect

Depuis la création de la plateforme, l'ambition de Reconnect est de développer un outil de cloud inspiré des solutions grand public, mais avec de nombreuses spécificités qui s'expliquent par la volonté d'être un **outil dédié aux personnes en situation de grande précarité** inscrites dans une démarche d'insertion via un accompagnement social. La première barrière que le cloud solidaire contourne est celle du mail : en effet, les bénéficiaires de notre solution ne disposent pas d'adresse email, pour la grande majorité d'entre eux. **Le cloud solidaire est un des seuls services en ligne sur lequel la connexion n'est pas conditionnée à une adresse email.**

Le déploiement pendant l'année 2016 dans divers types de structures sociales a permis d'expérimenter la plateforme auprès de publics variés et avec des compétences informatiques inégales. A titre d'exemple, l'ergonomie simple et illustrative est un atout important vis-à-vis d'un public migrant maîtrisant peu la langue française : ceux-ci sont malgré tout capables d'utiliser le service pour ajouter ou retrouver leurs documents.

Enfin, dans les cas où l'utilisation de façon autonome par les bénéficiaires est impossible (notamment avec des personnes âgées, ou en situation de handicap important), la possibilité pour le bénéficiaire de partager ses informations avec son travailleur social référent permet de rendre le **service accessible à tous**. Lors d'une permanence auprès des bénéficiaires d'une structure d'accueil de jour, nous avons ainsi été sollicités par une personne aveugle, qui souhaitait pouvoir bénéficier de la mise en sécurité de ses documents essentiels à l'ensemble de ses démarches de santé et d'accès aux droits.

Les bénéficiaires autonomes par rapport aux outils numériques ont pu rapidement se saisir de l'outil de Cloud Solidaire, et l'utiliser pour des usages personnels autant qu'administratifs. Ainsi, notre outil, conçu initialement pour stocker les documents permettant les démarches administratives, est utilisé de façon plus large par les bénéficiaires :

- Beaucoup d'entre eux stockent des documents médicaux (ordonnances, rapports médicaux, certificats, etc)
- Des documents personnels sont également souvent ajoutés, notamment des photos.

Cette utilisation en autonomie du service nous a également permis d'identifier une spécificité : les connexions des bénéficiaires se font pour 85% d'entre eux via un terminal mobile (smartphone ou tablette). Le site web www.reconnect.fr étant responsive, cette

utilisation est optimisée, mais il est aujourd'hui nécessaire de développer une application mobile pour les bénéficiaires.

Difficultés rencontrées et résolutions

Les difficultés rencontrées pour le déploiement de l'outil Reconnect dans les établissements sont à plusieurs niveaux :



La communication auprès des structures sociales répond à des enjeux spécifiques

Une des premières difficultés dans le déploiement de la solution de Cloud Solidaire est la difficulté à communiquer auprès des acteurs sociaux, peu sensibles aux modes de communication traditionnels, notamment en dehors des grandes associations au rayonnement national.

Il est donc nécessaire pour entrer en contact avec les structures sociales de passer par le biais de réseaux et de fédérations locaux. Nous nous appuyons également fortement sur les premières structures sociales qui adhèrent au projet, et qui deviennent ensuite des relais de communication auprès des associations avec qui elles collaborent au quotidien. La force de Reconnect réside dans la construction de réseaux locaux de Relais, l'essaimage local en est facilité.

Enfin, le développement territorial de notre solution nécessite d'**adapter notre positionnement et notre discours aux spécificités locales de l'action sociale**. Ainsi, le secteur est organisé de façon très différente selon les régions, et une partie importante du temps de l'équipe de Reconnect est dédiée à la rencontre physique des acteurs locaux, afin d'établir une relation forte et de confiance, et afin de mieux cerner les problématiques et enjeux locaux. Au niveau de la gestion du déploiement, ce besoin crée des contraintes budgétaires fortes, puisque les nombreux déplacements sont coûteux. Les contacts s'établissent donc d'abord à distance, notamment via des rendez-vous Skype permettant de présenter l'outil, tandis que le déplacement physique d'une personne de l'équipe Reconnect reste nécessaire pour la formation des équipes sociales. L'année 2016 a également marqué le début d'une organisation locale pour l'équipe de Reconnect, avec la mise en place d'une **première antenne régionale en Nouvelle Aquitaine**. L'ambassadrice Reconnect présente dans cette région peut désormais facilement être au contact des acteurs locaux, et réaliser des permanences dans certaines structures auprès des bénéficiaires, ce qui facilite la mise en place de la solution dans la région. Ce modèle de développement a vocation à être mis en place progressivement dans différentes régions.



Au niveau de la décision d'une structure qui devient Relais : cette décision est prise par la direction ou des chefs de service des structures et établissements.

Le principal frein rencontré à ce niveau est la question budgétaire. En effet, les structures sociales ont souvent des budgets restreints, et l'intégration d'un nouveau service est une décision qui prend du temps en interne.

Dans le cadre du projet Reconnect, notre objectif premier est d'augmenter le nombre d'utilisateurs finaux du service (les bénéficiaires des structures). Dans cette optique, nos partenaires financiers nous permettent de proposer la première année un tarif réduit aux structures pour lesquelles le budget représente un frein.



Au niveau du déploiement opérationnel de l'outil dans la structure Relais

La principale contrainte opérationnelle concerne l'arrivée d'une solution technologique dans un secteur peu habitué aux usages numériques. Pour permettre une prise en main facile nous avons conçu un design très ergonomique. De plus, un tutoriel est mis à disposition afin d'affiner la compréhension de l'outil. Néanmoins, il s'agit d'une habitude à prendre pour les nouveaux utilisateurs, un changement dans les pratiques qui demande un temps d'adaptation et la motivation de le faire. Le déploiement de l'outil dans les premières structures sociales a mis en lumière un élément clé de l'adhésion des travailleurs sociaux au dispositif : l'implication des directions des structures dans le projet.

D'autre part, les bénéficiaires finaux manifestent parfois de la méfiance à l'égard de la numérisation des données, notamment par crainte de fichage par les autorités. C'est la raison pour laquelle nous nous appuyons sur un solide partenariat juridique.

Communication sur les partenaires

Cf documents joints