



Conseil national des politiques de lutte
contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Compte-rendu de la réunion du 21 novembre du groupe de travail du CNLE sur la simplification administrative

Personnes présentes :

Présidente du groupe de travail : Gisèle BIEMOURET (élue)

CNLE : Etienne PINTE (président), Christiane EL HAYEK et Alazaïs RAYNAL (secrétariat général du CNLE)

DGCS : Mayalen IRON, Valérie MARTY, Marion TONNES

SGMAP : Virginie GUY-LAGOUTTE

Collèges du CNLE :

Elus : Christophe PITEUX (UNCCAS), Frédéric BODO (UNCCAS)

Associations : François BOULOT (Secours catholique), Florent GUEGEN (FNARS)

Personnes qualifiées : Marianne BERTHOD-WURMSER

Organismes sociaux nationaux : Mariette DAVAL et Sébastien SALDES (CNAF), Pierre PECASTAINGS (CNAMTS).

8^e collège du CNLE : Michelle BAISSAT, Gabrielle BORTOLOZZO, Reine CAU, Bernadette DOUMIC, Hassen HARBAOUI, Francis TAHO-KELA, Michel TOURNIER

Associations invitées : Julien CARON (AIDEALE), Marie DONIUS (Croix Rouge française), Louis DRANSART (Les Apprentis d'Auteuil), Margault PHELIP (Emmaüs Connect).

ANSA : Gabrielle GUERIN (observateur).

• **Présentation des missions du groupe de travail (par Gisèle Biémouret, CNLE, présidente du groupe de travail).**

Ce groupe prendra connaissance des **démarches de simplification engagées** par plusieurs organismes sociaux et administrations et sera invité à **tester, au fur et à mesure, les outils élaborés** (simulateur, coffre-fort numérique, courriers administratifs...), avant leur diffusion aux publics cibles. Il donnera un avis sur leur clarté, leur accessibilité, y compris pour les usagers les plus en difficulté.

Le groupe de travail du CNLE pourra ainsi proposer quelques **pistes d'amélioration** des outils et/ou d'accompagnement des usagers. Il rendra compte régulièrement de ses travaux et propositions aux membres du CNLE dans le cadre des réunions plénières.

Le groupe se réunira **au maximum une fois par mois**, avec un calendrier initial de travaux allant de novembre 2014 à septembre 2015.

- **Présentation de l'organisation du travail (Mayalen Iron, DGCS)**

Une **première phase de fonctionnement du groupe de travail** (entre novembre 2014 et janvier 2015) sera consacrée à l'expérimentation d'un **simulateur multi-prestations**, mis en place par le Secrétariat général à la modernisation de l'action publique (SGMap).

Par la suite, d'autres thèmes et outils seront abordés: les guides pour la simplification du langage administratif, les rendez-vous des droits, la simplification des courriers, le coffre-fort numérique... Les thématiques de travail du groupe sont proposées par la DGCS qui relaie les demandes du (des) cabinet(s) ministériel(s), mais les membres de ce groupe peuvent aussi faire remonter leurs suggestions de travail, d'ici janvier notamment, par exemple sur des courriers ou formulaires, démarches ou procédures qu'ils jugent incompréhensibles ou trop compliqués ou « irritants »...

- **Présentation du simulateur et des attentes de l'administration en vue de son expérimentation par le groupe de travail (Valérie Marty, DGCS) :**

Les différentes attentes de la DGCS vis à vis du groupe de travail du CNLE, associé à l'expérimentation actuelle du simulateur, sont les suivantes :

- **tester soi-même le simulateur et le faire tester dans ses réseaux**, puis faire remonter toutes les remarques et réactions, grâce aux documents écrits qui seront envoyés par la suite (carnet de copies d'écran avec de la place en-dessous pour inscrire ses commentaires, suivi d'un questionnaire sur l'accès à l'outil, son utilisation et la demande de droits à la suite de la simulation). Les remarques attendues des testeurs concernent l'ergonomie du site et sa clarté (bonne compréhension des questions, confort d'utilisation...);
- **réfléchir à la manière dont le simulateur peut permettre d'accompagner plus globalement une personne qui en a besoin et peut constituer un nouvel outil pour les professionnels ou bénévoles chargés de cet accompagnement ;**
- **réfléchir au lien entre simulation des droits et ouverture effective des droits** : il s'agit de s'assurer que l'utilisateur a bien compris qu'il doit ensuite contacter/aller voir l'organisme compétent pour bénéficier des prestations auquel le simulateur dit qu'il a droit ;
- **donner un avis sur le nom du site: mes.aides.gouv.fr**. (Cette réflexion est également en cours au sein du cabinet de la ministre et des décisions sont susceptibles d'intervenir rapidement.)

⇒ **Un message** récapitulant ce qui est attendu du groupe de travail et diffusant le document pour noter ses réactions au test **sera rapidement adressé au groupe** pour commencer à tester l'outil et à le faire tester par d'autres personnes.

- **Démonstration du simulateur des droits (par Virginie Guy-Lagoutte, SGMap)**

- **Echange avec les membres du groupe de travail sur le simulateur présenté**

Les membres du groupe de travail ont fait part de leurs premières réactions concernant le simulateur.

➤ **Remarques concernant l'ergonomie et la clarté du simulateur :**

- Des questions ont été posées sur la définition exacte de certains termes (« *loyer* » : avec ou sans charges ; définition de « *enfants à charge* »...). Plus globalement, les membres du groupe de travail ont insisté sur **la nécessité de simplifier le langage utilisé dans le simulateur**. Cela implique notamment de mieux définir certains termes mais aussi de développer les sigles, ainsi que l'a fait remarquer Etienne Pinte. François Boulot a rappelé qu'il y a dix ans, le Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif (COSLA) avait produit un rapport sur ce sujet et qu'il serait sans doute utile de s'inspirer de ce travail là pour le simulateur. Reine Cau a insisté sur la prise en compte de la situation de *garde alternée* dans l'une des questions (ce sur quoi le SGMap réfléchit en ce moment).

⇒ **C'est précisément ce type de remarques qui est attendu de la part du groupe.**

➤ ***Remarques concernant l'utilité du simulateur dans l'accompagnement des personnes en difficulté :***

- Le simulateur des droits, pour Christiane El Hayek, peut devenir un outil majeur de la **lutte contre le non-recours** en permettant un **premier accès à l'information** sur leurs droits aux personnes qui pensent qu'elles n'ont droit à rien ou n'ont pas le temps d'aller voir les caisses... Cet outil doit donc servir de sas d'accueil et être très pédagogique pour que ces personnes soient encouragées à aller faire les démarches nécessaires pour l'acquisition de leurs droits. Il représente en effet un **outil très intéressant pour les personnes qui ont du mal à aller voir directement des travailleurs sociaux**, selon Reine Cau. Néanmoins, il est important de faire des allers-retours **entre parcours numérique et parcours réel**, pour Margault Phélip. Le simulateur pourrait d'ailleurs faire une proposition du type : « A ce stade-là, vous pouvez, si vous le voulez, aller voir un travailleur social ».
- Toutefois, se pose **la question de l'accès au simulateur pour les personnes qui n'ont pas d'ordinateur ou qui ne savent pas s'en servir** (par exemple, les personnes hébergées en CHRS), ce sur quoi ont insisté Michel Tournier et Florent Gueguen (FNARS). Pour ces personnes là, il est important de passer par le relais des travailleurs sociaux et/ou des associations. Margault Phélip indique que son association (Emmaüs Connect) a pour but de donner un accès à Internet à des personnes en situation de pauvreté, et elle constate actuellement qu'environ 50 % des usagers arrivent à aller au bout de cette simulation tout seuls, ce qui est déjà très bien pour un outil de ce genre. Il est donc capital, pour plusieurs membres, que les **travailleurs sociaux s'approprient le simulateur des droits et se saisissent de sa promotion**.
- Certains des membres du groupe de travail ont évoqué la possibilité d'élargir le périmètre des aides prises en compte dans le simulateur (par ex. intégrer les tarifs sociaux de l'énergie, les bourses attribuées aux collégiens et aux lycéens...). C'est bien la vocation du simulateur mais il s'agit d'abord de le fiabiliser sur le domaine des aides sociales avant de l'étendre, ainsi que l'a rappelé Mayalen Iron. Toutefois, afin que les personnes n'aient pas une information tronquée les empêchant de prendre connaissance d'autres dispositifs, on pourrait penser à créer une **fenêtre** qui indiquerait, à la fin de la simulation : « **D'autres aides pourraient vous être attribuées** », en donnant des exemples...

➤ ***Remarques concernant le lien entre la simulation et l'ouverture des droits :***

- **Le lien entre la simulation et l'ouverture des droits** a été longuement évoqué durant cette réunion. L'objectif sur le long terme devrait être idéalement de provoquer une ouverture directe des droits à l'issue de la simulation, voire une procédure d'**automatisation des droits**. Les résultats du simulateur des droits restent **purement indicatifs** au stade actuel, d'autant plus que, pour certains droits, la méthode de calcul adoptée dans le simulateur diffère un peu de celle qui est utilisée dans la réalité. Il s'agit donc de porter une grande attention à la **frustration que pourrait susciter cet outil**. Par exemple, il ne faudrait pas que certaines personnes se rendent à la CAF avec le résultat de leur simulation imprimé, en pensant obtenir directement telle ou telle allocation. Une situation qui pourrait provoquer incompréhensions et tensions...
D'où la formulation de **plusieurs propositions** par certains membres du groupe de travail :
 - ✓ Insister sur l'aspect « simulation » du simulateur, bien faire comprendre à l'utilisateur qu'il faudra entamer des démarches après la simulation, utiliser le conditionnel...
 - ✓ Remettre les données récapitulant les revenus de l'utilisateur sur la page finale des résultats pour qu'un travailleur social puisse, le cas échéant, plus facilement lui expliquer les raisons pour lesquelles le résultat de la simulation ne correspond pas à la réalité de sa situation.
 - ✓ Réfléchir à l'opportunité ou non de préciser le montant de la prestation à laquelle il aurait droit, à la fin de la simulation. On pourrait ne mettre qu'une information sur l'éligibilité au droit ou une fourchette.
 - ✓ Permettre que les informations utilisées par le simulateur s'implémentent directement dans un formulaire en ligne qui servira à demander les prestations auxquelles l'utilisateur pourrait avoir droit.
- Le groupe de travail a aussi réfléchi à ce qui permettrait que le recours au simulateur encourage à faire les démarches nécessaires pour obtenir l'ouverture des droits. François Boulot a ainsi insisté sur l'importance d'insérer des **liens hypertextes** entre différentes étapes du simulateur et les sites des caisses responsables de la prestation annoncée. Gabrielle Bortolozzo a ainsi évoqué l'idée que le simulateur **redirige l'utilisateur vers le site de sa mairie ou de sa CAF ou qu'il permette de prendre un rendez-vous des droits**. Une fenêtre peut proposer un message du type : « Souhaitez-vous être contacté à ce sujet par un travailleur social (ou autre) ? »
- Pierre Pecastaings a aussi posé la question de l'articulation de ce simulateur des droits avec les simulateurs des caisses existant déjà.