



digilor

CCAS ET INCLUSION NUMÉRIQUE

Quels sont les enjeux de la dématérialisation de l'accès aux droits ?

Digilor vous propose ce guide pour mieux comprendre les enjeux des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), les actions mises en place pour l'accès aux droits, ainsi que les solutions possibles pour favoriser l'inclusion numérique.



CCAS de Metz - Mairie de quartier de Bellecroix

CCAS ET INCLUSION NUMÉRIQUE

Quels sont les enjeux de la dématérialisation de l'accès aux droits ?

MODERNISER, SIMPLIFIER, CLARIFIER ET HARMONISER

Un Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) a pour principales missions de **coordonner l'action sociale auprès du public en difficulté** et d'accompagner l'attribution des aides sociales légales.

Le CCAS est le meilleur outil de la municipalité pour **s'assurer que chacun puisse bénéficier des aides auxquelles il a droit** et mettre en place des solidarités au sein de la commune. L'objectif étant de lutter contre l'exclusion et de **soutenir les populations les plus fragiles, les seniors et les bénéficiaires de minima sociaux**.

Les CCAS s'engagent de plus en plus dans une **démarche pour l'inclusion numérique** pour tous. L'inclusion numérique est le processus qui vise à **rendre Internet accessible à chaque individu**, et à leur **transmettre les compétences nécessaires** pour faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique.

Chiffres-clés

Pour **70%** des CCAS*, le numérique est un enjeu incontournable sur leur territoire. **75%** des CCAS soulignent d'abord des besoins d'accès aux droits, et **53%** des besoins d'accompagnement bureautique.

Pour mener à bien ces missions, les CCAS visent à **solutionner trois principales problématiques** : moderniser la réception des usagers, simplifier l'accès à l'information et faciliter les démarches administratives du quotidien.

- ❓ **Mais comment répondre à ces problématiques ?**
- ❓ **Par où et pourquoi commencer ?**
- ❓ **Comment articuler le numérique dans ce contexte de dématérialisation croissante ?**

Centre social CAF Jolibois de Nancy



CCAS de Nancy

*Source : Enquête basée sur l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS) en inclusion numérique, réalisée en partenariat avec l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires et COMPAS, publiée par l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale en septembre 2022.

Moderniser la réception des usagers

dans les CCAS grâce aux bornes tactiles



CCAS de Vandœuvre-lès-Nancy

La période où l'on voyait des CCAS dépassés en termes de technologie est en passe d'être révolue. Les pratiques tendent à évoluer, **les centres disposent aujourd'hui de moyens innovants pour moderniser l'accueil** des usagers.

En effet, les dispositifs tactiles comme les bornes digitales apportent un élan plus dynamique aux CCAS. Ils contribuent à rendre ces lieux davantage dans l'air du temps, eux qui sont d'ordinaire plutôt vieillissants.

Placée dans le hall d'accueil, une borne tactile représente également une solution pour **en finir avec les tableaux d'affichage traditionnels et les impressions**. Tout est désormais centralisé de façon numérique, sans être limité en surface d'affichage.

Côté administration, vous **pilotez l'affichage à distance depuis un ordinateur** en quelques clics. Vous digitalisez vos démarches et contribuez ainsi à l'amélioration constante des services publics mais également à la réduction de surconsommation de papier.

La **consultation des documents est simplifiée** grâce au numérique. Les usagers peuvent accéder à toutes les informations nécessaires, même les personnes à mobilité réduite (PMR).



L'utilisation de ce type de dispositif est **ludique et intuitive**, idéale pour les personnes moins à l'aise avec la technologie.

Des bornes tactiles

pour faciliter l'accès aux services numériques des usagers



En tant qu'acteurs incontournables de l'accès aux droits et de la lutte contre les exclusions, les **CCAS** sont en première ligne pour repérer et aiguiller les citoyens éloignés du numérique.

Dans le cadre du plan de relance du gouvernement, les 250 démarches les plus usuelles devaient être accessibles en ligne en 2022*.

Or, tous les usagers n'ont pas forcément accès à Internet. C'est pourquoi une borne tactile permet à chacun de réaliser les démarches administratives du quotidien plus facilement.

Les agents peuvent accompagner les usagers dans leurs requêtes d'accès aux droits depuis la borne connectée.

L'interface permet de naviguer sur les principaux sites tels que Pôle Emploi, CAF, CPAM, Ameli, Caisse de retraite, et de s'informer sur leur logement, les impôts ou encore l'emploi.

Des sites internet utiles pour les usagers :



Vous choisissez tous les sites que vous souhaitez mettre à disposition des usagers (sites internet de la ville, météo, etc). L'utilisateur est donc restreint aux seuls sites que vous sélectionnez pour permettre la consultation en navigation sécurisée.

Certains CCAS choisissent en plus d'inclure un questionnaire de satisfaction pour connaître l'avis des utilisateurs sur certaines questions. Cette enquête permet d'améliorer le service en continu et de s'assurer de la satisfaction des usagers.

Ce type de dispositif, simple, ergonomique et intuitif, favorise l'inclusion des personnes en difficulté.



*Source : Interview d'Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, parue dans le journal Les Echos du 9 septembre 2020.

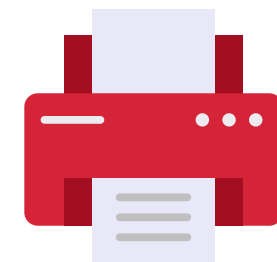
Proposer un accompagnement dans les démarches administratives



La mise en place d'une borne tactile dans un CCAS facilite le travail des agents, puisque cela permet aux usagers de **réaliser leurs démarches en totale autonomie**.

Les agents d'accueil sont davantage disponibles pour **accompagner et aider les utilisateurs les moins familiarisés aux nouvelles technologies** à compléter les démarches administratives en ligne.

 **Et si l'utilisateur a besoin d'imprimer des documents ?**



Aucun souci. Une imprimante peut être installée et reliée à la borne tactile.

Concrètement, si un usagers doit remplir un formulaire, il a le choix de le **remplir directement en ligne grâce à un clavier virtuel**, ou bien l'imprimer vierge et le remplir plus tard de façon manuscrite.

Pour continuer d'élargir les actions d'inclusion numérique, des **ordinateurs** peuvent être mis à disposition. Des **ateliers d'initiation** peuvent également être organisés pour apprendre comment recevoir et envoyer des fichiers par email par exemple.

CCAS de Nancy



CCAS de Villerupt



CCAS de Vandœuvre-lès-Nancy



CCAS de Metz - Mairie de quartier de Bellecroix

EN RÉSUMÉ

Le CCAS est un lieu d'accueil, d'orientation, d'accompagnement et de formation.

L'installation de bornes tactiles dans les CCAS joue trois rôles : la **modernisation des lieux** pour accueillir le public, la **diffusion d'informations** de façon plus dynamique et surtout, l'**accompagnement des usagers** en difficulté dans leurs démarches du quotidien.

Digilor peut vous accompagner dans la mise en œuvre de solutions pour renforcer le numérique dans votre collectivité, favoriser l'inclusion de ces personnes et faciliter l'accès aux démarches en ligne.

Parlons-en ensemble 

Découvrez **nos dispositifs adaptés aux CCAS** :



BORNE TACTILE
MODULO



BORNE TACTILE
ÉCRAN KIOSK



BORNE TACTILE
FACILITY

POUR EN SAVOIR +



EN APPRENDRE
DAVANTAGE SUR LA
SOLUTION



VISIONNER
LE TÉMOIGNAGE
DU CCAS DE NANCY



DÉCOUVRIR
LA SOLUTION
EN VIDÉO

**CONTACTER NOTRE
SERVICE COMMERCIAL**

2 Boulevard de la Libération
93200 SAINT-DENIS
01 47 98 96 95

NOUS CONTACTER

CLIQUEZ SUR UNE CASE POUR DÉCOUVRIR SON CONTENU