

**Principales remarques et propositions d'amélioration du simulateur multi prestations
Formulées par le groupe de travail « simplification » du CNLE
Relevé de conclusions de la réunion du 17/12/2014**

● **Mission : réfléchir à l'accessibilité, à l'ergonomie et à l'accompagnement**

- Tester l'outil et le faire tester par de nombreux relais au niveau du territoire
- Améliorer l'ergonomie (compréhension des questions, confort d'utilisation)
- Réfléchir aux modalités d'usage et d'accompagnement de l'outil

● **Calendrier : deux réunions ont eu lieu en fin d'année 2014**

- 21 novembre : présentation du simulateur et du travail attendu
 - ✓ Diffusion de 2 documents-outils pour faciliter les observations (copies écran du simulateur et questionnaire sur l'accès, l'utilisation de l'outil et le recours effectif aux droits)
 - ✓ Les professionnels de l'accompagnement des personnes en situation de précarité participant au groupe de travail (associations, CCAS, etc. composés de travailleurs sociaux, bénévoles...) ont été questionnés sur la place du simulateur dans le parcours des usagers
- 17 décembre : restitution des travaux et propositions d'amélioration de l'outil
 - ✓ insistance sur l'information claire et précise de l'utilisateur : simulation et non ouverture de droits
 - ✓ vigilance à l'effet déceptif si les montants simulés divergent trop des montants liquidés
 - ✓ demande de recentrer l'outil sur les prestations « de base », mais questionnement au sujet des prestations spécifiques aux personnes en situation irrégulière
 - ✓ souhait d'un meilleur accompagnement de l'utilisateur pour les prestations complexes

● **Principales remarques et propositions d'amélioration de l'ergonomie du simulateur**

➤ Ecran d'accueil/généralités :

L'objectif/les limites du simulateur doivent être clairement précisés en page d'accueil

- > le simulateur ne doit pas être confondu avec un outil de liquidation ; il n'ouvre aucun droit;
- > les données personnelles nécessaires à la simulation ne seront pas accessibles à d'autres fins.

L'image de l'écran d'accueil est mal choisie

- > elle ne représente pas les usagers du simulateur

Le périmètre n'est pas clair :

- > « toutes les prestations » : l'expression est trompeuse
- > plutôt formuler le périmètre sous forme de question : « à quoi ai-je droit ? »

Le nom est à changer :

- > plutôt « mes droits.gouv.fr », mais aucun consensus ne se dégage sur un nouveau nom.

L'expression des résultats sous forme de montants précis (en euros) entraîne de la déception car ces montants sont différents de ceux qui seraient calculés par l'organisme liquidateur

- > il serait plus prudent de parler d'éligibilité potentielle à une prestation/un droit : « vous êtes susceptibles d'ouvrir droit au RSA... de bénéficier d'une aide au logement.. »

Attention au vocabulaire difficile (onéreux, primo acquérant), aux sigles et aux petits caractères

Besoin d'une aide à la navigation (type « infobulles », par exemple)

Faire le lien vers un service accompagnateur : indiquer l'adresse d'un CCAS; d'une association...

➤ **Ecran sur la situation personnelle :**

Clarifier les cases handicap/inapte au travail : notions complexes; à quoi servent-elles ?

Regrouper les écrans sur les personnes à charge > enfants / adultes; faciliter les retours en arrière

Prévoir des cases « autre situation » pour ne pas être bloqué

Prévoir les situations des personnes sans domicile ou ayant une domiciliation administrative

Préciser la part de loyer à déclarer en cas de collocation / paiement partagé avec un tiers

Préciser les notions de meublé/non meublé

➤ **Ecran sur les ressources :**

Ne plus calculer automatiquement les ressources annuelles car les personnes qui utilisent le simulateur ont souvent des ressources irrégulières. Les trois mois renseignés ne reflètent pas forcément l'année entière. Il faut modifier le calcul sur 12 mois fait automatiquement par l'outil.

Incompréhension liée au fait qu'il n'est pas possible de déclarer certaines ressources (les prestations simulées ne peuvent plus être renseignées dans l'outil; les retraites complémentaires) : générateur d'erreur et de confusion car quand on perçoit déjà une prestation, on ne sait pas comment l'indiquer

➤ **Ecran sur les résultats :**

Souhait d'organiser les résultats par thème/couleur (minima sociaux, logement, santé)

● **Réflexion sur la place du simulateur dans le parcours des usagers**

Il ressort des débats que les associations et organismes accompagnant les publics les plus fragiles sont encore en réflexion sur l'opportunité de proposer un accès au simulateur à leurs usagers. Les membres du GT simplification du CNLE ne se sont pas définitivement positionnés, le simulateur n'étant pas encore suffisamment fiable.

Les associations représentées ont toutefois indiqué que l'outil ne pouvait remplacer un travailleur social ou un bénévole (Croix Rouge, notamment). Elles se sont montrées très attachées à l'accompagnement « humain » (Secours catholique, notamment), sans interface.

Certaines associations ont toutefois indiqué réfléchir à proposer le simulateur à certains publics capables de l'utiliser, mais après un premier entretien sur la situation de la personne pour le vérifier. Des bornes internet en libre accès permettraient d'y avoir recours (Croix rouge).

D'autres pourraient éventuellement réserver l'outil, en interne, aux « commissions des aides » qui travaillent sur des dossiers complexes (Secours catholique).

D'autres association (Aidéal) et l'UNCCAS ont enfin souligné ne pas toujours bénéficier d'un accès interne (notamment en cas de déplacement vers leurs bénéficiaires, en milieu rural notamment).

Le point de vue d'Emmaüs connect, qui développe l'accès à l'informatique des publics les plus précaires, est cependant assez différent. Proactive, l'association propose la formation des travailleurs sociaux et des usagers à l'outil. Elle souhaite le développement d'une application mobile.