



Mes Aides, une start-up d'Etat pour lutter contre le non-recours aux droits sociaux

Résumé : Depuis octobre 2014, un site internet expérimental permet en quelques minutes à partir de la description d'une situation personnelle d'évaluer l'éligibilité à une vingtaine de prestations sociales françaises. Ce service public numérique facilitant l'accès aux droits est porté le Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP) et est développé selon les principes des startups (code source libre, tests ouverts...).

AUTEUR(S)

Hela Ghariani
Chef de produit à
l'Incubateur de Services
Numériques
hela.ghariani @beta.gouv.fr

Fiche rédigée par :
Pauline Le Gal

PROGRAMME

Démarrage : 2014
Lieu de réalisation : France entière
Budget : N/C
Origine et spécificités du financement :
Secrétariat général pour la modernisation
de l'action publique (SGMAP)

ORGANISME(S)

Secrétariat Général pour la
Modernisation de l'Action
Publique (SGMAP)
64 allée de Bercy
75572 Paris
<https://beta.gouv.fr/>
Salariés : 7
Bénévoles : 0

COMITE DE LECTURE

Date de lecture de la fiche : vendredi 25 novembre 2016

Appréciation(s) du comité : *Innovant !*

Solution(s) : *Coordination des actions, Démocratie et bonne gouvernance, Exclusion et isolement*

Opérateur(s) : *Établissement Public*

Pays : *France, Île-de-France*

Bénéficiaires : *Universel*

Envergure du programme : *Nationale*

Domaine(s) : *Travail, Protection sociale, Logement*

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Pauvreté France » (2016)

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Ghariani, « Mes Aides, une start-up d'Etat pour lutter contre le non-recours aux droits sociaux », ***Journal RESOLIS*** (2016)

ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Depuis juin 2013, l'État français a engagé un mouvement de modernisation et de simplification de l'action publique s'appuyant sur la recherche de solutions numériques. Une trentaine de « startups d'État » a été développée pour lever la complexité administrative sur des sujets divers : règlement des cotisations sociales par les indépendants, rénovation d'habitat, bourses de collège en ligne, règles d'urbanisme, etc. Après 1 à 3 ans d'incubation, elles sont intégrées dans le système d'information de l'administration commanditaire.

Mes-aides.gouv.fr (Mes-aides) est une de ces startups. Ce site expérimental de simulation des aides sociales est porté par le Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP). Il s'inspire sur 2 ans d'études des « trappes à non-recours » et le test du dossier de demande simplifié. Après 6 mois de développement informatique, la 1ère version bêta du simulateur est mise en ligne en octobre 2014.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Simplifier les démarches et faciliter l'accès aux droits
- Sensibiliser au phénomène du non-recours

ACTIONS MISES EN OEUVRE

FONCTIONNEMENT DU SIMULATEUR :

- remplir un questionnaire en ligne : description de sa situation personnelle (date de naissance, nationalité, étudiant, handicapé ou retraité), familiale (enfants à charge...) et financière (dépenses et ressources : entrées d'argent; pension alimentaire ou patrimoine)
- après quelques clics, le site déduit immédiatement l'éligibilité et le montant des droits et indique les pièces justificatives à joindre pour engager ces démarches.
- cibles : les bénéficiaires d'aides sociales mais aussi les agents et les médiateurs
- formations : l'équipe se déplace pour présenter Mes-aides à des partenaires (associations, organismes de la sécurité sociale...) avec un minimum de 15 personnes



RESULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Produit en phase de consolidation
- Simulation de 22 aides sociales en moins de 7 minutes
- En moyenne 1 000 utilisateurs par jour
- Gain de temps
- Pour les usagers : Mes-aides minimise leurs déplacements
- Pour les organismes sociaux : Mes-aides améliore la qualité des dossiers de demande entrants (être à jour des règles d'attribution, réduction des erreurs liées à la complexité des démarches...)
- En moyenne 57% des utilisateurs utilisent l'outil jusqu'au bout, c'est-à-dire terminent la simulation
- Types de logements simulés par les utilisateurs : 55% de locataires, 30% de propriétaires, 12% de personnes hébergées et 3% de personnes sans domicile.
- La grande majorité des demandeurs perçoit des salaires, ou un revenu de remplacement du salaire : chômage ou retraite. Ensuite seulement apparaissent les allocations (logement, familiales...), puis d'autres ressources.

ORIGINALITE DU PROGRAMME

Mes-aides démontre que les méthodes des startups peuvent être utiles à l'appareil administratif. Elles génèrent de l'innovation sociale : ce service public numérique permet de lutter contre le non-recours. Sa construction, reposant sur une petite équipe autonome hébergée par le Secrétariat Général à la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP) et ouverte à une communauté d'agents publics et de citoyens, est une démarche originale et vertueuse.

PARTENARIAT(S) DEVELOPPE(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- « Organismes liquidateurs » : DGCS (Direction Générale de la Cohésion Sociale), DSS (Direction de la Sécurité Sociale), CNAF (Caisse Nationale des Allocations Familiales), CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie), CNAV (Caisse Nationale de l'Assurance Vieillesse), Pôle Emploi, Éducation Nationale, Ville de Paris et Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis
- « Ambassadeurs locaux » : CAF de Melun (Caisse d'Allocations Familiales), DDCS de Meurthe-et-Moselle (Direction Départementale de la Cohésion Sociale) et FACE Hérault (Fondation Agir Contre l'Exclusion)
- « Organismes médiateurs » : CASVP du 20e (Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris), PIMMS d'Antony (Point Information Médiation Multi Services), PIMMS de Melun, La Croix-Rouge, Les Restos du Cœur, Secours Catholique, Secours Populaire, La Banque postale, Crésus, Arélia et Le Relais 59
- Experts

RETOUR D'EXPERIENCE

Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :

Limite du simulateur : certaines situations complexes ne peuvent pas encore être prises en compte (ex. les conditions de régularité et de durée du séjour s'appliquant aux étrangers). Les résultats sont fournis à titre indicatif (les montants des prestations calculés par les administrations peuvent être différents).

Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Amélioration continue du simulateur : vérification du contenu, retours des utilisateurs, les différentes règles de calcul des aides et en améliorant l'expérience de l'utilisateur.
- Intégration des aides distribuées par la Ville de Paris et département de Seine-Saint-Denis

Améliorations futures possibles :

- Accompagner les collectivités locales pour référencer leurs aides
- Systématiser l'usage du service dans des contextes administratifs
- Améliorer l'expérience de l'utilisateur sur la partie transactionnelle de son accès au droit
- Etude de chercheurs du J-PAL (Laboratoire d'Action contre la Pauvreté) pour mesurer le nombre d'utilisateurs qui ont ouvert un droit l'année suivant leur simulation

Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Sa coordination : mise en place et rendez-vous mensuels d'une « Communauté Mes-aides » rassemblant les structures en contact avec les usagers (habités à fonctionner en silo) en vue de produire un service partagé
- Un questionnaire unique, simple et clair qui part de la situation de l'individu
- Modélisation des projets de réformes fiscales (logiciel Openfisca) et duplication aux projets du droit social (code source libre)
- Protocole de tests ouvert et participatif : le simulateur peut être amélioré et vérifié par tout citoyen
- Sa logique d'amélioration continue : soucis de s'adapter aux usages
- Les compétences complémentaires réunies : parallèlement aux membres permanents, 48 personnes s'engagent de façon temporaire (développeurs, intrapreneurs, responsables produits, coach...)

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Samuel Azoulay, Mémoire de recherches : « DE L'OPEN DATA A L'OPEN GOVERNMENT. Le SGMAP et Etalab dans la politique de modernisation de l'action publique »
<https://raw.githubusercontent.com/wiki/sgmap/beta.gouv.fr/memoire-azoulay.pdf>



POUR EN SAVOIR PLUS

- LIENS :

* vers le simulateur : <https://mes-aides.gouv.fr>

* du code : <https://github.com/sgmap>

- LISTE DES AIDES SOCIALES COUVERTES :

* 15 nationales : Caisse d'allocations familiales (Allocations Familiales, Complément Familial, Allocation de Soutien Familial (ASF), Prestation d'Accueil du Jeune Enfant - Allocation de base, Revenu de Solidarité Active (RSA), Aides au Logement, Prime d'activité et Allocation aux adultes handicapés (AAH)) ; Assurance maladie (Aide pour une Complémentaire Santé (ACS), Allocation Supplémentaire d'Invalidité (Asi) et Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C)) ; Éducation nationale (Bourse de collègue et Bourse de lycée) ; Pôle emploi (Allocation de Solidarité Spécifique (ASS)) ; Assurance retraite (Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (Aspa))

* 9 locales : Ville de Paris (Paris Logement Familles, Paris Forfait Familles, Paris Solidarité, Paris Logement, Allocation de soutien aux parents d'enfants handicapés, Paris logement familles monoparentales, Paris Energie Famille et Complément Santé Paris) et Département de Seine-Saint-Denis (Allocation Départementale Personnalisée d'Autonomie)

- 4 PHASES D'UNE STARTUP D'ETAT :

n°1- investigation : Un agent public investigate une friction entre administration et citoyens.

n°2- construction : 2 à 4 personnes construisent un produit numérique en 6 mois.

n°3- consolidation : L'équipe consolide le service en élargissant son public cible.

n°4- passation : Un opérateur institutionnel reprend le service et assure sa pérennité.

- CONSTRUCTION DU SIMULATEUR :

* Itérations : feuille de route accessible aux utilisateurs, publication toutes les 2 semaines des améliorations

* Collaboration : récolte des besoins et usages par le biais de tests utilisateurs (tests exploratoires ethnographiques pour observer les usagers interagir avec l'outil et tests de validation d'hypothèses pour confronter les prototypes aux usages réels), évaluation de la fiabilité des calculs par des organismes liquidateurs (tests automatisés directement depuis l'interface utilisateur. en fin de simulation, il devient possible de suggérer des corrections) et réunions locales avec les médiateurs tous les 2 à 3 mois, pour faire émerger les bonnes pratiques

* Orientation : usage autonome (via le web ou une borne mise à disposition dans un guichet), utilisation commune (Emmaüs Connect, PIMMS...) ou utilisation à la place de (ex. back-office de Crésus)

* Contribution : bugs / suggestions (par email ou tests en fin de simulation), accueil de tests utilisateurs (pour public final ou pour médiateurs), étude d'usage (questionnaires qualitatifs peu fréquents), être ambassadeur (auprès d'autres structures de médiation ou du public via web) et ajout d'aides locales (partenaires locaux)

Annexe 1 : http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/405_20161127_article_rfss_mes_aides.pdf
