



**issa**

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION  
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE  
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

## Bonnes pratiques en sécurité sociale

Bonne pratique mise en œuvre depuis: 2016

---

### **Visiocont@ct: échange avec les usagers par visioconférence**

**Caisse nationale des allocations familiales**  
France

## **Résumé**

*Visiocont@ct est un service de rendez-vous en visio-conférence permettant à un usager de s'entretenir de sa situation avec son conseiller Caisse d'allocation familiale (CAF) sans avoir à se déplacer à l'accueil.*

*Le rendez-vous est assuré par un gestionnaire conseil situé à la CAF, avec un usager situé à son domicile ou n'importe où en mobilité, sur tablette, smartphone ou ordinateur. Pour les personnes ne disposant pas d'équipement ou qui ne sont pas à l'aise avec le numérique, le rendez-vous peut être réalisé chez un partenaire d'accueil de la CAF.*

*Le service Visiocont@ct intègre la prise de rendez-vous à partir d'une liste de motifs éligibles à ce mode d'accueil, et l'envoi d'emails de confirmation.*

*Le système ne requiert pas la saisie du numéro allocataire. Il est ouvert aux non-allocataires, et peut aussi être utilisé par d'autres services publics. Il ne requiert pas non plus téléchargement de plug-in.*

*Il contient un module de statistiques intégré.*

*Il est visible via le lien suivant: [www.visiocontact.cafaudevisio.fr](http://www.visiocontact.cafaudevisio.fr)*

## **Problème ou défi**

*Quel problème ou défi votre bonne pratique devait-elle permettre de résoudre ou de relever? Veuillez fournir une brève description.*

Ce service permet d'offrir une alternative au déplacement en accueil de CAF.

En limitant ces déplacements, il s'agit en effet:

- d'offrir un service plus accessible pour les personnes dont la mobilité est réduite pour diverses raisons (handicap, manque de transport, jeunes enfants au domicile, maladie, éloignement);
- de permettre aux personnes dont les horaires de travail sont incompatibles avec les horaires de la CAF, de pouvoir accéder aux rendez-vous sur des temps de pause, depuis leur lieu de travail par exemple;
- de réduire l'empreinte carbone du service de rendez-vous;
- d'éviter les incivilités à l'accueil.

Cette solution alternative constitue aussi une solution de secours en cas d'incident rendant un lieu d'accueil inutilisable.

## **Relever le défi**

*Quels étaient les principaux objectifs du projet ou de la stratégie mis en œuvre pour résoudre le problème ou relever le défi? Veuillez énumérer et décrire brièvement les principaux éléments de ce projet ou de cette*

*stratégie en mettant plus particulièrement l'accent sur ses aspects innovants et ses effets attendus ou visés.*

Cette solution a été inventée par la CAF de l'Aude (Carcassonne).

Elle a été présentée dans le cadre du «dojo», challenge interne organisé par la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) en 2016 à l'occasion duquel elle a gagné un prix.

Elle a ensuite été «incubée» par notre dispositif d'innovation «CafLab». Cela a consisté à mobiliser divers outils d'innovation:

- De l'intrapreneuriat (entrepreneuriat interne) pour le porteur du projet. Agent d'accueil de sa CAF, il a été dégagé de son activité pendant plusieurs mois pour finaliser le développement d'idée.
- Il a été entouré et soutenu par sa CAF qui a servi de lieu de test et d'expérimentation de la solution qui s'est construite dans un mode itératif de façon à répondre aux besoins des services et agents de la CAF et des usagers.
- Le CafLab a complété l'équipe en faisant appel à des compétences informatiques extérieures.
- Une fois le projet finalisé et fonctionnel, il a été expérimenté avec une dizaine de CAF, qui ont permis de préciser et de développer de nouveaux cas d'usage de la solution.

La solution sera généralisée dans l'ensemble des CAF au début de l'année 2019.

## **Objectifs à atteindre**

*Quels objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs ou indicateurs clés de performance avaient été définis pour le projet ou la stratégie? Veuillez les décrire brièvement.*

Le déploiement est prévu sur deux axes:

- une solution alternative à l'accueil sur rendez-vous. Celui-ci sera déployé progressivement en 2019 avec les CAF volontaires, puis généralisé en 2020 afin de devenir un mode de contact régulier;
- un support à la relation avec les partenaires. Dans ce cadre, la solution sera généralisée dès début 2019 afin de servir de support dans l'installation d'autres outils de gestion et de suivi des partenaires. Pour cet usage, le service est complété d'un partage d'écran qui permet d'aider le partenaire à remplir ses documents de suivi par exemple.

Les résultats escomptés concernant l'accueil sur rendez-vous portent sur:

- une meilleure efficacité du rendez-vous (l'utilisateur a tous ses documents avec lui et peut les transmettre en tant que de besoin; rendez-vous plus rapides; confort apprécié par l'utilisateur qui n'a pas eu à se déplacer; sentiment de sécurité et moins d'incivilité pour les agents);
- à terme, une baisse de la fréquentation des accueils, devenant de ce fait plus aérés et plus agréables.

Pour certains usages (cf. plus bas), c'est le déplacement des salariés de la CAF qui est évité. Cela permet de leur offrir une meilleure sécurité et davantage de rendez-vous ou de temps pour y donner suite, à la place des déplacements.

## Evaluation des résultats

*La bonne pratique a-t-elle été évaluée? Veuillez fournir des données sur l'impact et les résultats de la bonne pratique à partir d'une comparaison entre les objectifs visés et les résultats réellement obtenus, d'indicateurs avant-après et/ou d'autres types de statistiques ou indicateurs.*

Visiocont@ct a été expérimenté avec une dizaine de CAF et plusieurs points en sont ressortis:

- Les salariés ont évoqué un confort plus important.
- Les salariés trouvent gratifiant d'être accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Les usagers trouvent la solution moderne et cela contribue à donner une bonne image du service.

Mais surtout, les CAF ont identifié d'autres usages possibles auxquels la solution sera étendue:

- pour certains rendez-vous de suivi de travail social (évitant au travailleur social des déplacements);
- pour certains contrôles (évitant le déplacement chez l'utilisateur);
- pour la médiation administrative (plus d'accessibilité et moins de risques liés aux incivilités);
- pour la relation avec les partenaires (en cours de déploiement).



## Enseignements tirés

*Veillez, en vous appuyant sur l'expérience de votre organisation, citer trois facteurs au maximum qui, selon vous, sont indispensables à la reproduction de cette bonne pratique. Veillez citer trois risques au maximum qui sont apparus/pourraient apparaître lors de la mise en œuvre de cette bonne pratique. Veillez décrire brièvement ces facteurs et/ou ces risques.*

Facteurs de réussite:

- Il faut impérativement confirmer le rendez-vous, par courriel éventuellement doublé d'un appel afin de ne pas avoir trop de désistements non prévus.
- Il est conseillé de lancer le processus avec des agents volontaires.
- Actuellement, la solution est déconnectée du système d'information (jusqu'à mi-2019). L'avantage est une utilisation sans condition préalable et par tout service public (en France, des caisses d'assurance maladie et des centres des impôts s'y intéressent). L'inconvénient est qu'il ne permet pas d'avoir un planning commun avec les autres activités des agents d'accueil par exemple ou que les documents envoyés par ce biais ne sont pas intégrés automatiquement au flux.

Les risques sont:

- des rendez-vous non honorés (ce qui ne diffère pas des rendez-vous présentiels);
- le mauvais fonctionnement de la connexion (la solution choisie permet de l'éviter au maximum, mais pas de l'écartier) qui passe alors en simple téléphone.