

Rapport d'activité 2018



La plateforme de stockage et de
partage sécurisée qui facilite les
démarches d'accompagnement social

Table des matières

I.	L'ASSOCIATION RECONNECT	p.4
i)	RECONNECT : UN NUMÉRIQUE FACILE, UTILE ET ÉTHIQUE POUR LUTTER CONTRE L'EXCLUSION SOCIALE	p. 4
ii)	UN ACTEUR DU GROUPE SOS	p. 5
iii)	L'ACTIVITÉ	p. 6
	1) LA CRÉATION D'OUTILS NUMÉRIQUES.....	p. 6
	2) L'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE.....	p. 7
iv)	MODÈLE ÉCONOMIQUE	p. 8
v)	UNE DÉMARCHE DE CO-CONCEPTION	p. 8
vi)	L'ÉQUIPE	p. 9
 II.	 ACTIVITÉS DE RECONNECT	 p. 10
i)	LE CLOUD SOLIDAIRE	p. 10
	1) POSITIONNEMENT DU CLOUD SOLIDAIRE.....	p. 10
	2) FONCTIONNALITÉS DU CLOUD SOLIDAIRE.....	p. 12
	3) DÉPLOIEMENT DU CLOUD SOLIDAIRE.....	p. 16
ii)	LE LOGICIEL MÉTIER AXEL	p. 20
	1) POSITIONNEMENT DE AXEL.....	p. 20
	2) FONCTIONNALITÉS DE AXEL.....	p. 21
	3) DÉPLOIEMENT DE AXEL.....	p. 23
iii)	LA FORMATION ET L'ACCOMPAGNEMENT À L'UTILISATION DU NUMÉRIQUE	p. 23
	1) LA FORMATION À L'UTILISATION DU CLOUD SOLIDAIRE.....	p. 23
	2) PERMANENCES.....	p. 25
	3) MÉDIATIONS.....	p. 26
	4) FORMATIONS EN LIGNE.....	p. 27
iv)	COMMUNICATION	p. 28
	1) RECONNECT DANS LA PRESSE.....	p. 28
	2) RECONNECT, RÉFÉRENCE DANS LE SECTEUR DU NUMÉRIQUE INCLUSIF.....	p. 29
	3) PARTICIPATION DE RECONNECT À DES ÉVÉNEMENTS DU SECTEUR.....	p. 30

III. PERSPECTIVES - “RECONNECT SCALE UP”	p. 32
i) DEVELOPPEMENT DES ACTIVITES DE RECONNECT : POUR UN NUMÉRIQUE INTERACTIF ET ÉVOLUTIF.....	p. 32
1. DÉVELOPPEMENT CONTINU DU CLOUD SOLIDAIRE.....	p. 32
2. DÉVELOPPEMENT DE AXEL.....	p. 33
3. DÉVELOPPEMENT D’UNE OFFRE DE FORMATION A L’UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES.....	p. 34
ii) EXPANSION SPATIALE : UN RAYONNEMENT AU CŒUR DES TERRITOIRES.....	p. 34
iii) EXTENSION SOCIALE : UN SERVICE FONCTIONNEL POUR DE NOUVEAUX PUBLICS.....	p. 35

I. L'ASSOCIATION RECONNECT

i) Reconnect : un numérique facile, utile et éthique pour lutter contre l'exclusion sociale

L'association Reconnect s'est donnée pour mission d'**améliorer l'accès aux droits et l'insertion sociale des publics en situation de précarité**. Pour ce faire, elle développe des solutions numériques inclusives associées à des programmes d'accompagnement, à destination des publics fragiles et des professionnels de l'action sociale.

Ces solutions s'inscrivent pleinement dans l'**accompagnement social**, et elles ont vocation à répondre aux enjeux de transition numérique auquel le secteur de l'action sociale est actuellement confronté, aussi bien dans les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux que dans l'accompagnement des publics touchés par la fracture numérique.

Ancrées dans la lutte contre l'exclusion sociale, les solutions numériques développées par Reconnect contribuent à la construction d'un numérique d'intérêt général: elles sont faciles, utiles et éthiques, depuis leur conception jusqu'à leur utilisation.

○ Facile □ Utile ▲ Ethique

Facile - Les solutions numériques développées par Reconnect sont conçues pour être accessibles et utilisables par tous, y-compris par les publics les plus éloignés du numérique.

Utile - Reconnect envisage le numérique comme un moyen de faciliter l'accès aux droits pour le plus grand nombre.

Ethique – Reconnect est convaincu que la protection de la vie privée, la liberté d'attention et la non-monetisation des données à des fins commerciales sont des principes fondamentaux pour garantir l'innovation socialement numérique.

ii) Un acteur du Groupe SOS

A travers ces trois principes, l'association Reconnect confirme son adhésion aux valeurs du Groupe SOS dont elle fait partie.

Né en 1984, le Groupe SOS est une entreprise sociale visant à lutter contre toutes les formes d'exclusion, et ce à travers la construction de solutions conjuguant utilité sociale et efficacité économique. Le Groupe a ainsi pour objectif de permettre à toute personne, quels que soient son parcours et ses revenus, d'avoir accès à des services de qualité répondant à ses besoins essentiels : éducation, logement, inclusion sociale, insertion professionnelle, accès aux soins, et accompagnement du grand âge.

Le Groupe SOS compte aujourd'hui **18 000 salariés** répartis dans **550 établissements et services**, présents dans **12 régions** de la France métropolitaine, **4 DROM TOM**, ainsi que dans **43 pays**.

Les acteurs du Groupe SOS parviennent à toucher **1,7 million de bénéficiaires** par an, dans les secteurs de la santé, du social, de l'éducation, de l'emploi, de la culture, de la solidarité internationale, du développement durable et de la finance solidaire.

Le chiffre d'affaires du Groupe SOS s'élève à **950 millions d'euros**.

En tant que membre du Groupe SOS, Reconnect s'inscrit ainsi dans **un réseau d'acteurs qui placent l'innovation sociale au cœur de leurs pratiques**. Par ailleurs, l'association bénéficie des services du **Groupement d'Intérêt Economique (GIE)** du Groupe SOS, qui permet de rationaliser les coûts, d'accroître l'efficacité et le professionnalisme des équipes, dans les domaines juridiques, comptables et la gestion des ressources humaines.

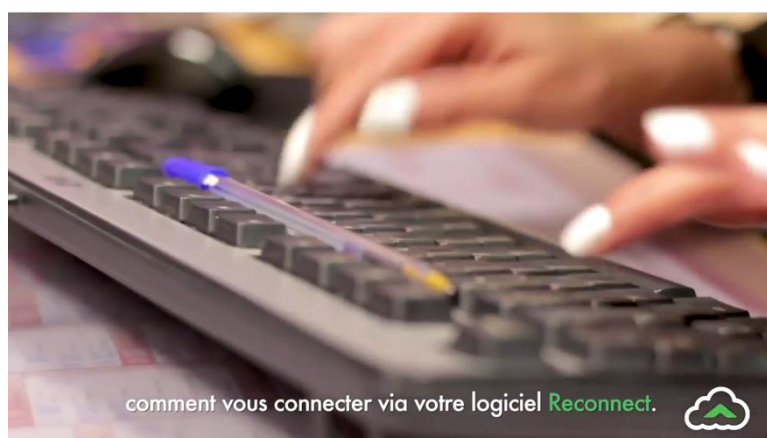
iii) L'activité

Le cœur d'activité de Reconnect repose sur deux métiers :

1) La création d'outils numériques

En vue de **faciliter l'accès aux droits et l'accompagnement social des publics les plus fragiles**, Reconnect a conçu un **cloud solidaire**. Il s'agit d'une plateforme numérique consultable depuis n'importe quel appareil équipé d'une connexion Internet, permettant aux personnes en situation de précarité de conserver sur un espace personnel et sécurisé l'ensemble des documents administratifs nécessaires à leurs démarches d'accès aux droits. Le cloud solidaire entend ainsi répondre au problème de la perte et de vol de documents, auxquels les publics précaires sont particulièrement exposés.

L'interface a été construite avec des utilisateurs, afin de s'adapter au niveau d'autonomie de chacun. L'accès aux informations sur un compte peut être partagé avec les travailleurs sociaux des structures Relais Reconnect. Cette possibilité de partage **facilite le travail d'accompagnement des bénéficiaires par les professionnels de l'action sociale**.



A cette solution technique s'ajoute un ensemble d'API (interface de programmation applicative), qui favorise **l'interopérabilité du cloud solidaire** avec les outils de gestion utilisés dans les structures sociales.

Depuis l'été 2016, Reconnect est notamment inter-opéré avec « *Rosalie* », un logiciel interne du Samusocial de la Ville de Paris. Cette interface permet au Samusocial de créer des comptes Reconnect pour les 30 000 familles hébergées chaque soir en hôtel social, et de leur transmettre automatiquement les documents justificatifs de l'hébergement sous forme dématérialisée.

Enfin, Reconnect développe actuellement **Axel, un logiciel métier à destination des travailleurs sociaux et des directions d'établissement**, permettant de faciliter l'accompagnement social et de simplifier la mesure d'impact social au sein des centres d'hébergement.

2) L'accompagnement à l'utilisation du numérique

Le déploiement d'outils numérique dans les structures relais a rapidement permis à Reconnect d'identifier un autre besoin : celui de **l'accompagnement des publics à l'utilisation du numérique**. En vue d'y répondre, l'association a mis en place une série de **formations** à destination des bénéficiaires et des professionnels.

- ***Formations à destination des travailleurs sociaux***

Selon les besoins spécifiques des structures, Reconnect propose plusieurs types de formations aux professionnels de l'action sociale. L'association a d'abord mis en place un module court de prise en main du cloud solidaire, qui doit permettre aux travailleurs sociaux d'être suffisamment à l'aise avec l'utilisation de l'outil pour l'inscrire dans leurs pratiques professionnelles.

Reconnect s'engage également à accompagner les professionnels à la mise en place de médiations numériques au sein de leur structure, dans le cadre de "**médiations**". Les médiations sont des ateliers co-animés par l'équipe Reconnect dans des relais où les professionnels souhaitent progressivement accompagner les bénéficiaires à l'utilisation des outils numériques.

- ***Accompagnement des bénéficiaires***

Les bénéficiaires sont accompagnés à l'utilisation du cloud solidaire lors de **permanences** réalisées par l'équipe Reconnect dans certaines structures relais. Un créneau de 2 à 4 heures hebdomadaires y est prévu pour sensibiliser les bénéficiaires à l'utilité de l'outil, leur créer un compte et y mettre en sécurité leurs documents administratifs.

Les bénéficiaires sont également accompagnés à l'utilisation du numérique dans le cadre des médiations. Ces ateliers de formats courts sont co-animés par l'équipe Reconnect et des professionnels de l'action sociale et ils sont dispensés dans des relais souhaitant mettre en place des médiations numériques.

iv) Modèle économique

Le modèle économique développé par Reconnect repose sur une grille tarifaire applicable aux établissements sociaux ou à des tiers financeurs (publics ou privés), mettant à disposition les licences d'utilisation et les prestations d'accompagnement et de formation, en fonction des besoins de chaque entité :

<p>Standard € 600,00 /an</p> <hr/> <p>Licence annuelle d'utilisation du cloud solidaire</p> <p>Formation de prise en main de l'outil pour les professionnels</p>	<p>Intermédiaire € 5 000,00 /an</p> <hr/> <p>Licence annuelle d'utilisation du cloud solidaire</p> <p>Formation "Numérique et Travail Social" pour les professionnels, incluant le cloud solidaire</p> <p>Rapport d'analyse des pratiques d'accompagnement social</p>	<p>Tiers Financier € 20 000 /an</p> <hr/> <p>Licence annuelle d'utilisation du cloud solidaire</p> <p>Formation « Numérique et Travail Social » pour les professionnels, incluant le cloud solidaire</p> <p>Permanences auprès du public réalisées dans les structures</p> <p>Rapport d'analyse des pratiques d'accompagnement social</p>
<p>API 1 000 € /an</p>	<p>Notre API permet de connecter les progiciels avec notre solution de cloud solidaire, pour les structures disposant d'outils internes.</p>	

v) Une démarche de co-conception

Après une première phase d'expérimentation débutée en 2013, le cloud solidaire a été déployé en 2015 au sein de structures sociales accompagnant les publics précaires ciblés par le projet. Ces « relais » ont rapidement formé un réseau, avec lequel Reconnect travaille en coopération étroite afin de **mieux appréhender les problématiques de terrain**.

L'approche de Reconnect s'inscrit ainsi dans une **démarche de co-conception** : fortement inspiré par les méthodes de "Lean Start-up", Reconnect s'appuie sur les retours des utilisateurs – qu'ils soient bénéficiaires ou professionnels – pour améliorer ses produits et services, et concevoir de nouvelles solutions répondant aux besoins exprimés par les différents acteurs. En outre, des ateliers avec les travailleurs sociaux et les bénéficiaires ont été organisés afin de recueillir leurs avis en tant qu'utilisateurs du cloud solidaire. Par ailleurs, l'équipe de Reconnect demeure très à l'écoute des retours exprimés par les utilisateurs via le chat accessible depuis le site de reconnect.fr.

On notera que le mode de développement de la solution technique conçue par Reconnect répond à cet enjeu de co-conception. Celle-ci est en effet développée en interne selon la **méthode agile**, c'est-à-dire en intégration continue. Cela apporte à l'association Reconnect une grande **flexibilité** dans la manière dont elle conçoit et fait évoluer ses outils. L'équipe peut notamment être très réactive face aux nouveaux besoins qui émergent du terrain, et adopter ainsi une démarche de co-conception en lien direct avec les utilisateurs du cloud.

Cette démarche répond à une logique de **transversalité** : les compétences sont décloisonnées et l'utilisateur, qu'il soit bénéficiaire ou professionnel, apporte une forme d'expertise guidant les choix techniques et opérationnels de Reconnect. L'ensemble des parties prenantes sont ainsi impliquées dans la construction des outils, depuis leur conception jusqu'à leur utilisation.

vi) L'équipe

Reconnect s'étant rapproché du Groupe SOS en 2010, la supervision de l'activité est assurée par **Hélène Béjui, membre du Directoire en charge des sujets numériques du Groupe**.

Par ailleurs, l'équipe interne de Reconnect comprend 3 pôles :

1) Un pôle technique, composé de :

- **Pierre Digonnet**, co-directeur
- **Sofia Daoudadji**, responsable produits
- **Mathias Duchosoy**, développeur informatique

2) Un pôle partenariats, composé de :

- **Vincent Dallongeville**, co-directeur
- **Valentine de Dreuille**, directrice des opérations

3) Un pôle formation et accompagnement des publics, composé de :

- **Tarik Lakel**, chargé de déploiement Hauts-de-France
- **Pierre Le Dauphin**, chargé de formations

Le Groupement d'intérêt économique du Groupe SOS

L'association Reconnect étant membre du Groupe SOS, elle bénéficie de la mutualisation des moyens opérée entre les différentes associations. Celles-ci ont créé un GIE assurant toutes les fonctions supports : juridique, comptable, gestion des paies, achat, ressources humaines, finance, informatique. Reconnect s'appuie sur ce groupement pour toutes les questions relevant de son champ d'activité.

II. L'ACTIVITÉ DE RECONNECT

i) Le cloud solidaire

1) Positionnement du cloud solidaire

Dans le cadre d'une première phase d'expérimentation, le projet du cloud solidaire a d'abord été déployé dans une vingtaine de structures sociales franciliennes issues du Groupe SOS, ainsi que dans quelques associations, atteignant en 2013 un total de 130 bénéficiaires. Ce premier projet s'appuyait sur un partenariat avec l'entreprise Coffreo, prestataire de solution de coffre-fort numérique.

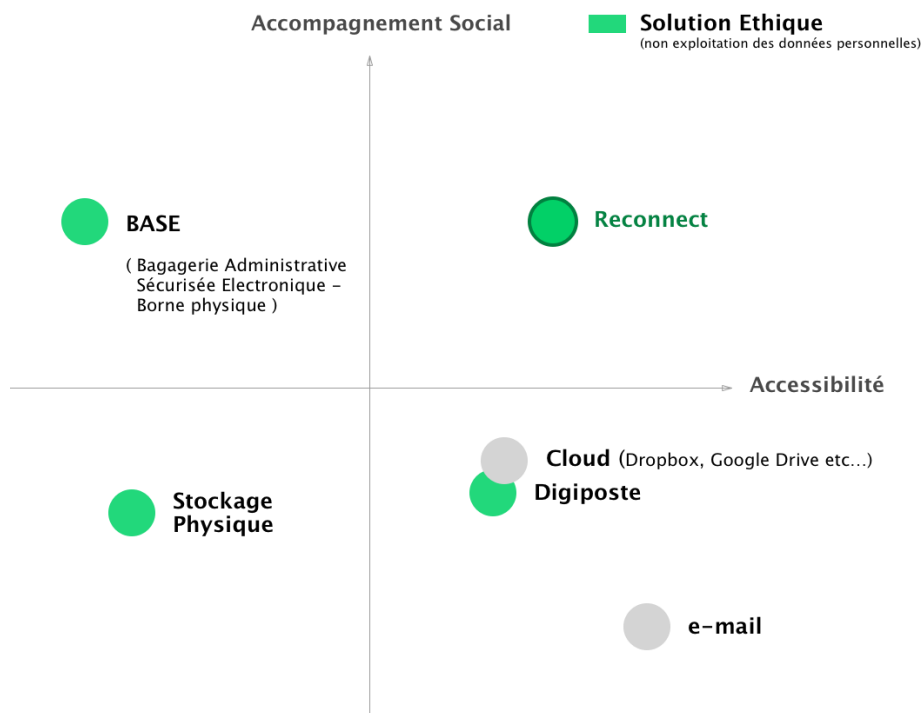
Cette phase d'expérimentation a permis de **valider le besoin d'un outil de sauvegarde des copies de documents personnels pour le public visé**. Elle a également mis en exergue les limites qu'impose une solution de type « coffre-fort numérique » classique comme on en trouve sur le marché pour un usage orienté vers les populations « sans domicile fixe ».

En effet, il existe plusieurs solutions permettant de stocker des documents pour les personnes en situation de précarité, qui présentent chacune leurs contraintes :

- **La Bagagerie administrative sécurisée électronique (BASE)** : il s'agit d'une borne physique qui s'inscrit dans l'accompagnement social. Son accès pour le public est toutefois restreint aux structures où elle est installée.
- **Les solutions grand public de cloud et les adresses email** : si ces solutions sont plus accessibles que la BASE, elles sont aussi plus compliquées à utiliser pour des personnes éloignées du numérique. De plus, elles sont généralement construites sur des modèles de revente des données.

Au vu des limites posées par ces différents outils, Reconnect a décidé de développer une solution répondant à une triple exigence :

- **L'accessibilité des informations stockées** : la capacité des bénéficiaires et des professionnels à retrouver les informations quand ils en ont besoin.
- **L'accompagnement social** : l'adaptabilité technique du service et accompagnement à la prise en main.
- **L'éthique** : le niveau de protection des données stockées sur les solutions.



La solution imaginée et développée par Reconnect pour répondre à ces exigences est le cloud solidaire. Il s'agit d'une **plateforme en ligne**, offrant à chacun des profils - bénéficiaires, travailleurs sociaux et directions d'établissements sociaux - les interfaces suivantes :

- **Pour les bénéficiaires** : le compte « bénéficiaire », leur permettant de stocker des documents sur leur espace personnel et de les partager avec les travailleurs sociaux des structures sociales qui les accompagnent.
- **Pour les travailleurs sociaux** : le compte « membre », leur permettant de créer / d'ajouter les comptes des bénéficiaires suivis par leurs structures, de consulter leurs documents partagés et d'en déposer de nouveaux.
- **Pour les chefs de service et directions des organismes partenaires** : le compte « gestionnaire », leur permettant de gérer le parc de structures utilisatrices et le renouvellement des travailleurs sociaux utilisateurs.

2) Fonctionnalités du cloud solidaire :

Les interfaces conçues pour les différents profils sont accessibles depuis **un portail unique : reconnect.fr**. Toutefois, elles sont dotées de **fonctionnalités spécifiques** selon le profil de l'utilisateur - professionnel ou bénéficiaire. Ces fonctionnalités sont inscrites dans un cahier des charges, et conçues à partir des retours des parties prenantes du projet.



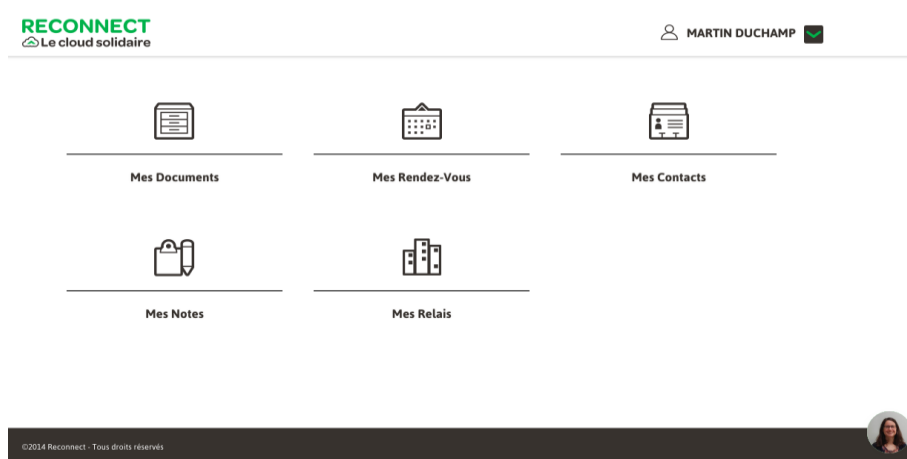
• Un coffre-fort numérique pour sécuriser les documents et informations des publics précaires

Le « **compte bénéficiaire** » permet d'abord aux publics précaires de stocker sur un espace personnel et sécurisé l'ensemble des documents administratifs nécessaires à leurs démarches d'accès aux droits.

Cet espace est par ailleurs équipé de fonctionnalités permettant au bénéficiaire de conserver des informations essentielles à son insertion :

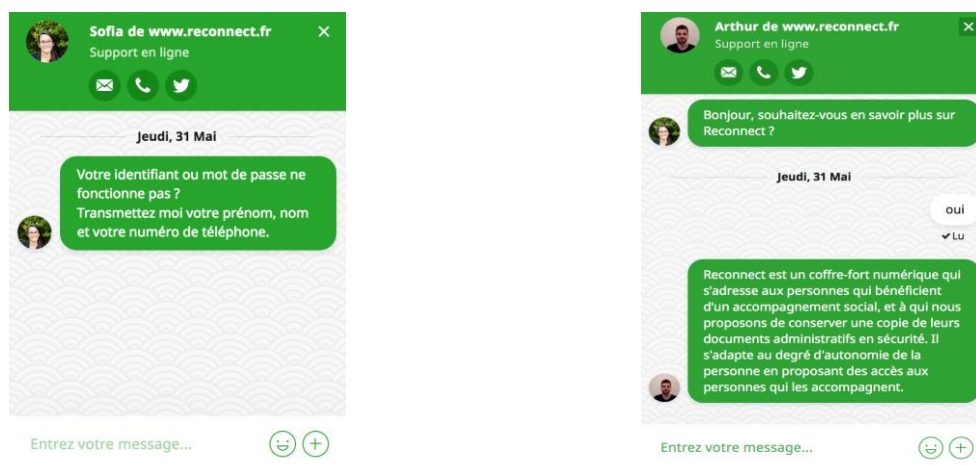
- Un calendrier partagé avec le travailleur social, permettant de noter les RDV importants, et de mettre en place des rappels par sms.
- Une liste de contacts, permettant par exemple de conserver le numéro du référent social.
- Un bloc-notes, permettant de sauvegarder des informations importantes, tels que les codes d'accès des bénéficiaires aux sites administratifs.
- La liste des structures que la personne fréquente.

Ces fonctionnalités répondent au risque de perte d'informations, encouru par les usagers en situation d'errance notamment.



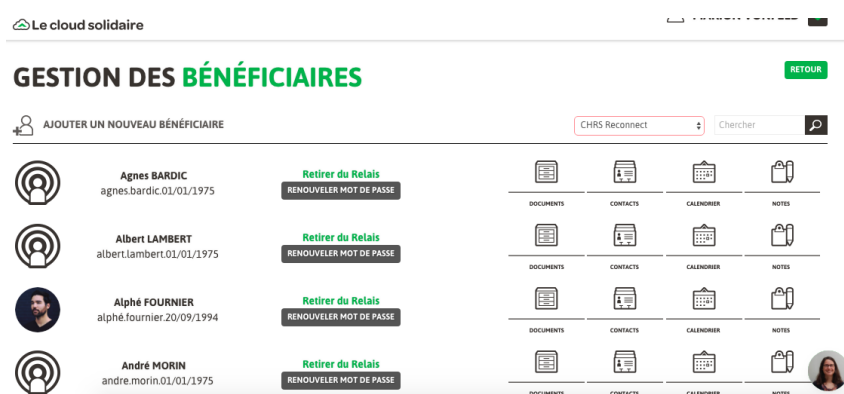
Par ailleurs, les premières interventions de Reconnect dans les centres d'accueil pour demandeurs d'asile ont révélé un besoin de **traduction** de la plateforme afin de l'adapter à ses usagers. L'outil a donc été traduit en trois langues : l'anglais, l'arabe et le russe. De nouvelles traductions sont également en cours.

Enfin, **un chat en ligne** a été mis en place pour accompagner les utilisateurs dans leur utilisation du cloud solidaire. Accessible aux bénéficiaires comme aux professionnels, ce chat permet aux utilisateurs du cloud solidaire de solliciter directement l'équipe de Reconnect en cas de difficulté rencontrée sur la plateforme. Il est également utilisé par les personnes qui souhaiteraient avoir des précisions sur l'outil Reconnect.



- **Une interface de gestion dédiée aux acteurs sociaux :**

Reconnect permet aux bénéficiaires d'échanger des informations avec les professionnels des structures sociales. En effet, ces derniers disposent également d'un compte personnel, dit « **compte membre** ». Via leur compte, les acteurs sociaux peuvent créer des comptes pour les usagers et récupérer des comptes créés par le passé. Ils peuvent également consulter et alimenter les informations relatives à l'accompagnement des personnes suivies au sein de l'établissement où ils travaillent. Enfin, ils peuvent mettre fin à l'affiliation d'un bénéficiaire à leur centre dès lors que l'accompagnement y a pris fin.



On notera que l'interface de gestion dédiée aux professionnels a été conçue pour une implantation simple et rapide au sein des structures sociales. Elle ne nécessite aucune installation préalable de la part de la structure : les comptes des acteurs sociaux sont accessibles depuis le même écran de connexion, à l'adresse « reconnect.fr ».

Reconnect a par ailleurs développé **une application pour smartphone à destination des professionnels**, « Reconnect Pro ». Cette application a également vocation à faciliter l'accompagnement social et à le revaloriser, en permettant notamment d'optimiser le temps passé à réaliser des tâches chronophages et peu qualitatives tels que le scan de documents. Les travailleurs sociaux disposent ainsi de plus de temps pour se consacrer à la dimension humaine de l'accompagnement social.

Enfin, comme les bénéficiaires, les professionnels ont accès au **chat en ligne**, qui leur permet de solliciter l'équipe Reconnect en cas de difficultés rencontrées sur la plateforme.

L'interface dédiée aux acteurs sociaux a ainsi pour objectif de **faciliter l'accompagnement social**, dans le respect de la vie privée du bénéficiaire et dans la perspective de **rendre celui-ci progressivement autonome dans l'utilisation du numérique**.

- **Des fonctionnalités spécifiques en réponse à l'enjeu de confidentialité**

Les données stockées sur le cloud solidaire sont de nature **confidentielles** ; il importe donc d'en assurer la sécurité. En outre, il est essentiel que les bénéficiaires gardent **la maîtrise de leurs données**. Or, comme cela a pu être démontré lors la première expérimentation, si certains usagers sont à l'aise avec le numérique, et donc capables d'utiliser l'outil en autonomie, d'autres demeurent très éloignés des nouvelles technologies, et ils ont besoin d'être accompagnés dans l'utilisation du cloud solidaire.

De plus, on notera que pour ces deux profils, **la confiance** dans l'outil correspond à la confiance accordée à l'acteur social qui les oriente vers le service.

Dans ce contexte, comment s'assurer que l'ensemble des usagers, qu'ils soient autonomes ou non, s'approprient l'outil ? Comment permettre aux structures sociales qui les suivent de les accompagner dans leurs démarches via l'interface, tout en respectant leur vie privée ? Comment amener les bénéficiaires non-initiés à prendre progressivement de l'autonomie dans l'utilisation du cloud solidaire ?

En vue de répondre à ces enjeux, l'association Reconnect a non seulement développé l'interface dédiée aux professionnels – qui évite que ces derniers ne se connectent directement sur le compte des bénéficiaires pour accéder à leurs documents et informations – mais elle a aussi mis en place **des fonctionnalités spécifiques relatives au partage de l'information et à l'identification des bénéficiaires** :

- **Le partage de l'information :**

Depuis leurs interfaces, les travailleurs sociaux ont la possibilité d'échanger des informations avec les comptes des bénéficiaires suivis au sein de leur structure. Leur accès est toutefois restreint à un espace « **partagé** ». Le bénéficiaire a en effet la possibilité de stocker des documents et informations sur son compte personnel dans un espace « **privé** », auquel les structures sociales qui le suivent n'ont pas accès.

- **L'identification du bénéficiaire :**

Il peut arriver que des bénéficiaires perdent leurs identifiants et codes d'accès à leur compte Reconnect. Face à cette situation, il pourrait être difficile pour le travailleur social de retrouver le compte de la personne et de s'assurer que le compte éventuellement identifié appartienne bien au bénéficiaire concerné.

Reconnect a donc mis en place un ensemble de fonctionnalités permettant aux bénéficiaires comme aux travailleurs sociaux de retrouver facilement les informations égarées, tout en assurant la sécurité des données stockées sur le cloud solidaire :

- **La question secrète** : le bénéficiaire répond à la question secrète définie lors de la création de son compte afin de confirmer son identité. Les questions secrètes ont été déterminées en lien avec les travailleurs sociaux, qui ont su rapporter les informations persistantes chez les usagers – le nom de la mère, l'animal de compagnie, la ville de naissance etc.
 - **Le téléphone portable** : si le téléphone portable du bénéficiaire est conservé, il permet lui aussi d'identifier le bénéficiaire, à travers l'envoi d'un SMS.
 - **Le chat en ligne** : lorsqu'aucune des solutions ci-dessus ne fonctionne, le chat en ligne peut encore être sollicité pour retrouver le compte du bénéficiaire.
- **La sécurité des données**

Ces différentes fonctionnalités ont été conçues en lien avec le Cabinet K&L Gates, qui a pu apporter son expertise sur la validité juridique des choix techniques et stratégiques de Reconnect. Le Cabinet a ainsi pu accompagner l'association dans ses étapes de conception de la plateforme, afin d'en assurer la conformité avec les obligations relatives à la loi informatique et liberté.

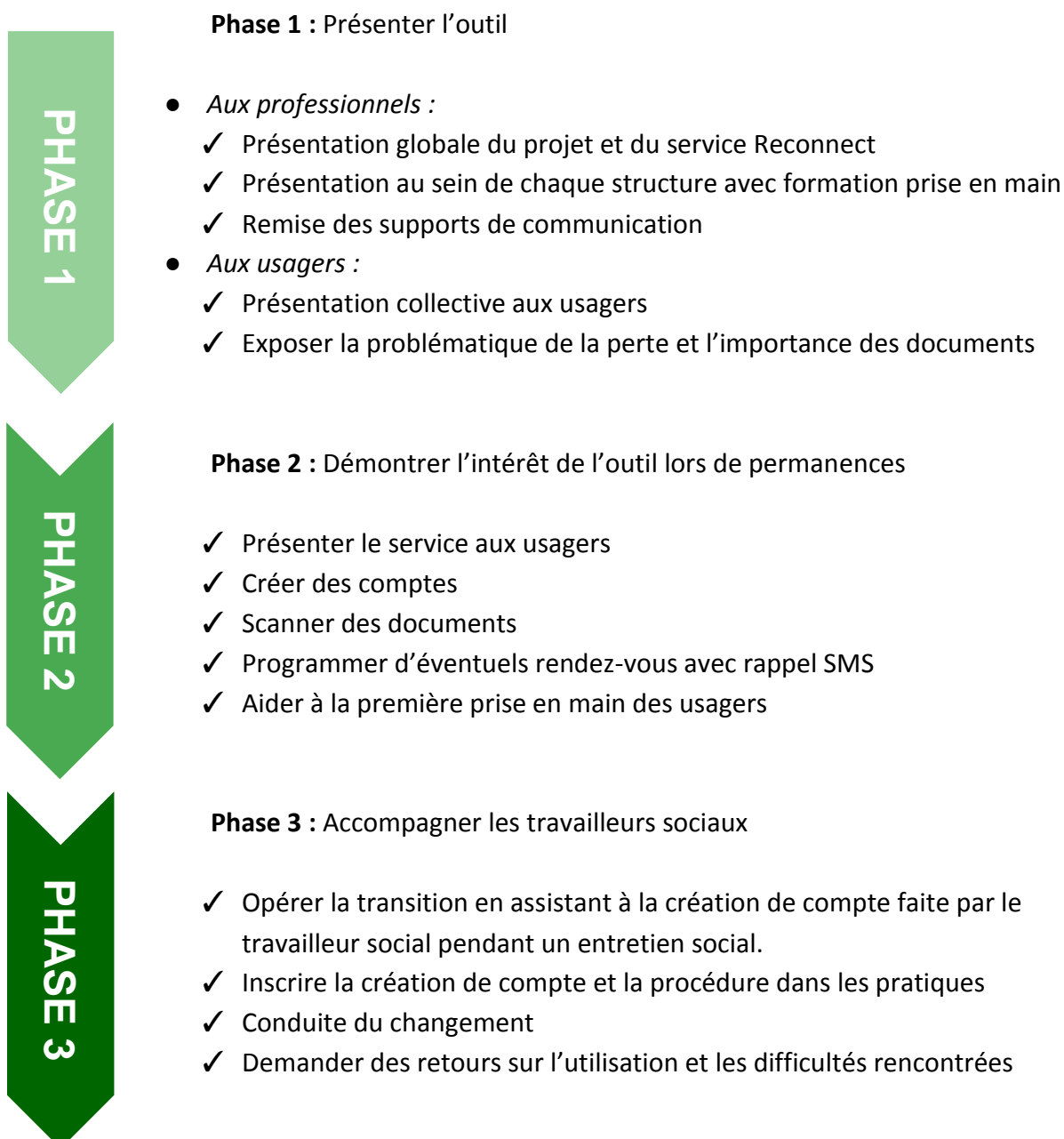
Par ailleurs, le développement en interne permet aujourd'hui à l'équipe Reconnect de garder la main sur **la sécurité de la plateforme et des données** qui y sont conservées, suivant le **protocole HTTPS** (Hypertext Transfer Protocol Secure). On ajoutera que cette sécurité est également renforcée par le fait que les données sont cryptées et hébergées en France : la plateforme est donc soumise au **Règlement Général sur la Protection des Données**.

3) Déploiement du cloud solidaire

- **Mode de déploiement**

Le cloud solidaire est destiné à être déployé et mis en place dans toutes les structures sociales qui proposent un accompagnement social aux personnes qu'elles accueillent. Parmi les « Relais Reconnect » figurent des types d'établissements très divers, à savoir : des centres sans hébergement (accueil de jour, ESI), des centres avec hébergement (CHU, CHRS, CPA, CHUM, CADA), des centres avec soins médicaux (LAM, LHSS) et des structures spécifiques (CSAPA, CAARUD).

Dans chacun de ces établissements, Reconnect a établi un mode de déploiement théorique, qui s'adapte ensuite à la réalité de chaque structure.



Pour compléter l'accompagnement en établissement, Reconnect a établi un **système de « hotline »** en mettant à disposition des travailleurs sociaux et de certains bénéficiaires un numéro leur permettant de disposer d'un **support technique**.

- **Déploiement du cloud solidaire en 2018 – bilan :**

Le cloud solidaire Reconnect a connu en 2018 un essor important :

- Le site compte désormais **6000 comptes**.
- **60 000 documents** ont été mis en sécurité.
- **70% des utilisateurs se sont re-connectés dans les 6 mois** suivants la création de leur compte.
- **Environ 100 utilisateurs connectés chaque jour**.
- **350 structures d'accompagnement social** sont désormais des « Relais Reconnect ».

- **Déploiement en Ile-de-France :**

La première phase du déploiement s'est d'abord centrée sur la région parisienne car la concentration de structures y est particulièrement importante. Aujourd'hui, un grand nombre d'acteurs de l'accompagnement social associatif en région parisienne utilisent le service Reconnect.

L'outil Reconnect a également pu être déployé dans la **Ville de Paris**, grâce à un travail de coopération avec les structures sociales publiques (CASVP, AP-HP etc) et privées (associations Aurore, CASP, Croix-rouge, Emmaüs Solidarité, le Secours Populaire français etc).



En outre, cette coopération a donné lieu à de nouveaux projets, tels que celui de **l'interopérabilité des systèmes d'information avec le Samusocial** de la Ville de Paris. Reconnect a en effet mis en place un partenariat avec le Samusocial pour permettre aux 30 000 familles hébergées chaque soir en hôtel d'avoir accès à leurs documents, grâce à l'interopérabilité de l'outil Reconnect et du logiciel "**Rosalie**" utilisé par le SAMUsocial.

Par ailleurs, la coopération étroite de Reconnect avec les services sociaux de la Ville de Paris a également permis l'organisation d'**interventions ciblées**. A titre d'exemple, l'équipe Reconnect intervient régulièrement dans les gymnases ouverts par le CASVP, pour héberger en urgence des personnes sans domicile dans le cadre du Plan d'Urgence Hivernale. Ces interventions ont pour but de présenter l'outil aux bénéficiaires potentiels et de leur proposer d'ouvrir un compte afin d'y mettre en sécurité leurs documents et informations personnelles.

Enfin, Reconnect a également mis en place **un nouveau partenariat avec l'AP-HP**. Ainsi, Reconnect est en cours de déploiement dans les services sociaux hospitaliers de l'AP-HP, et notamment dans le cadre des **PASS** (Permanences d'Accès aux Soins de Santé), afin de proposer ses outils aux personnes en situation de précarité et suivies dans ces services.

- **Déploiement en France et à l'international :**



Outre la région Ile-de-France, le cloud solidaire a pu être adapté et implanté dans d'autres territoires. Une fois encore, le travail de partenariat avec les acteurs locaux de ces collectivités a garanti le déploiement efficace et adapté de l'outil. Le cloud solidaire a ainsi connu un essaimage important à travers les territoires : il est aujourd'hui utilisé par près de **350 structures**, réparties dans l'ensemble de la France métropolitaine, mais également à Montréal au Canada. En 2018, le cloud a notamment été déployé dans le CCAS de Besançon (25), auprès du Secours Populaire de Teil (07), et au sein du CADA géré par l'association Landana, à Mont-de-Marsan (40).

Cet essaimage s'est effectué selon une **logique partenariale** : à mesure que le cloud solidaire a été déployé à travers les territoires, des réseaux locaux se sont progressivement constitués grâce aux structures relais qui se sont faites elles-mêmes les ambassadrices du service auprès de leurs partenaires de l'action sociale.

- **Ouverture d'une antenne dans les Hauts-de-France**

En octobre 2018, une antenne Reconnect a été ouverte à Lille, où est désormais établi un membre de l'équipe Reconnect de façon permanente. La région des Hauts-de-France constitue en effet **un territoire privilégié pour le déploiement d'un réseau de structures relais**.

D'une part, les Hauts-de-France se distinguent par **un écosystème très riche sur la question de l'innovation sociale numérique**. Il s'agit en effet d'un territoire précurseur en matière de numérique inclusif, avec notamment la création de l'Association Numérique et Innovation Sociale dès 2001. De plus, la région concentre aujourd'hui plus de 1400 lieux et dispositifs de médiation numérique, qui constituent pour Reconnect autant de partenaires potentiels pour coopérer et co-construire des projets.

D'autre part, la région présente **une grande fragilité sociale**, et la fracture numérique y demeure importante : 18,3% de la population se trouve en situation de pauvreté, et 1,2 million de personnes sont toujours exclues du numérique. Les besoins en matière d'aide aux démarches administratives et de formation aux savoirs numériques de base y sont donc particulièrement importants. En outre, les travailleurs sociaux sont directement affectés par ces problématiques : à l'heure où les démarches d'accès au droit et l'accompagnement social sont de plus en plus informatisés, de nombreux professionnels se trouvent démunis face à la transition numérique et aspirent à monter en compétence sur cette question. La région Haut-de-France constitue donc un territoire propice au déploiement des activités de Reconnect et à la constitution d'un réseau local de structures relais.

Depuis la création de cette antenne, le cloud solidaire a déjà été déployé dans **17 relais de la région des Hauts-de-France**, dont le CADA de Lille, les structures de la Sauvegarde du Nord, le Collectif des SDF de Lille et Stirrup. Dans le cadre de ce déploiement, 71 personnes ont pu être formées à l'utilisation du cloud solidaire. Par ailleurs, on notera que 22 autres structures sociales se disent actuellement intéressées par le dispositif dans la région des Hauts-de-France.



RECONNECT
Le cloud solidaire


Collectif des SDF de Lille
"Un toit pour tous"

Enfin, l'antenne Reconnect des Hauts-de-France aspire à s'intégrer davantage dans l'écosystème du numérique inclusif de la région, dans une logique de coopération et de co-construction avec les acteurs locaux. Dans cette perspective, l'antenne a répondu à l'appel à projet lancé par le Hub Numérique Inclusif des Hauts-de-France. De plus, elle est aujourd'hui impliquée au sein de la Communauté de l'innovation, et elle participera bientôt au Grand Barouf du numérique 2019.

Le déploiement du cloud solidaire à travers les territoires a ainsi permis à l'équipe Reconnect de **mieux appréhender les attentes des utilisateurs** et d'**identifier de nouveaux besoins**. Dans une perspective d'amélioration continue de ses services, Reconnect a progressivement développé deux nouveaux champs d'activité : le logiciel-métier Axel et le développement d'une offre de formation au numérique.

ii) Le logiciel-métier Axel

1) Positionnement de Axel

L'équipe Reconnect a entrepris le développement du logiciel-métier Axel en réponse aux besoins exprimés par les professionnels de l'action sociale utilisant le cloud solidaire.

Tout d'abord, si le cloud solidaire permet aux professionnels d'accéder aux documents administratifs des bénéficiaires suivis au sein de leur structure sociale, l'outil ne leur donne pas la possibilité d'établir une fiche de suivi par bénéficiaire. Le cloud solidaire demeure en effet avant tout un outil de stockage. Or, de nombreux travailleurs sociaux utilisant le cloud ont fait état du **manque de solutions adaptées à leur travail de suivi social**. Cette inadaptation des services numériques induit au sein des structures sociales une utilisation massive du papier et elle génère des suivis discontinus.

Par ailleurs, les directions d'établissement ont elles aussi formulé le besoin d'un outil dédié aux structures sociales facilitant la gestion et le reporting interne. Elles ont notamment souligné le **manque de solution adaptée à la conduite d'un suivi interne et à l'évaluation statistique de l'activité** de leur établissement.

Face à ces besoins, Reconnect a développé une solution dont les objectifs sont les suivants :

- **Faciliter le suivi des bénéficiaires par les travailleurs sociaux.**
- **Faciliter la gestion des établissements et y simplifier la collecte de données**, en vue d'établir des statistiques sur leur activité et d'en mesurer l'impact social. A terme, un suivi renforcé doit permettre non seulement de mieux évaluer l'impact de l'accompagnement social d'une structure, mais aussi de mieux en appréhender les besoins.

Dans cette perspective, l'outil Axel a d'une part été conçu comme un **"Dossier Social Augmenté"**, comprenant un ensemble de fonctionnalités facilitant l'accompagnement et le suivi des bénéficiaires par les travailleurs sociaux. Par ailleurs, il a été pensé comme un **outil de gestion d'établissement** doté d'un ensemble de fonctionnalités statistiques (gestion de file active, comparatif des situations en entrée et en sortie des bénéficiaires etc.), facilitant notamment le suivi et l'évaluation de l'activité des établissements par leurs directions.

Comme le cloud solidaire, ce logiciel-métier a été **co-conçu** : ses fonctionnalités ont été pensées, élaborées et testées en lien direct avec les structures sociales. En outre, cette démarche de co-conception répond à une logique d'amélioration continue : Reconnect s'appuie sur les retours des utilisateurs du logiciel pour l'améliorer et concevoir de nouvelles fonctionnalités répondant aux besoins exprimés sur le terrain.

2) Fonctionnalités de Axel

The screenshot displays the Axel software interface. On the left is a sidebar with a search bar 'Rechercher un suivi' and a list of users under 'Suivis (22)'. The main area shows the profile of Alexis MAYOL, including a header with his photo and key information, followed by several data sections.

Header: Alexis MAYOL, Date d'entrée: 01/02/2017, Situation familiale: Adulte seul, Organisme: CHRS - Fromentin, Hébergement: CHRS Fromentin - Appartement 7. Buttons: + Famille, + Alerse, + Sortie.

Condition d'orientation: ORGANISME: Autre, AV. ACCUEIL: Chez un tiers, DATE D'ENTRÉE: 01/02/2017.

Langue: Pays d'origine: France, Nationalité: Française, Maîtrise du français: Maîtrise écrit + oral, Langue de communication: Français.

Informations d'identité: Prénom Nom: Alexis MAYOL, Date de naissance: 06/06/1991, Lieu de naissance: Chêniers, Genre: Homme, Situation familiale: Adulte seul.

Contact: Téléphone, Email.

Réfèrent en charge: Sofia Daouadji, Réfèrent Social CHRS - Fromentin.

Informations sur la situation sociale: Titre de séjour: CNI ou passeport FR, Couverture Sociale: Régime général, C. Complémentaire: CMU C.

- **Un dossier social augmenté**

D'abord conçu pour **faciliter le suivi des usagers par les travailleurs sociaux**, Axel constitue en premier lieu un dossier social augmenté. Depuis son compte personnel, l'acteur social peut accéder aux fiches d'identité des personnes suivies au sein de l'établissement où il travaille. Chaque fiche comprend un ensemble d'informations relatives à la personne suivie:

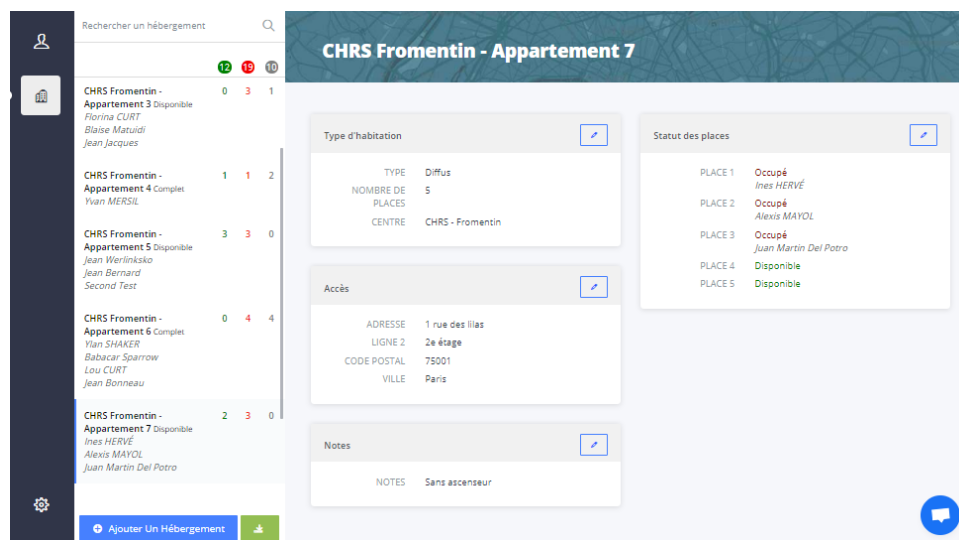
- Les informations relatives à son identité
- L'état de sa situation sociale actuelle
- L'historique de sa situation sociale
- L'hébergement où elle se trouve
- Ses rendez-vous à venir.

L'acteur social a la possibilité de consulter et de mettre à jour ces informations, essentielles à l'accompagnement social du bénéficiaire. De plus, il peut créer de nouvelles fiches usagers et consulter des dossiers créés par le passé.

Enfin, on notera que l'outil facilite le partage d'informations parmi les professionnels travaillant au sein d'une structure. Ainsi, dans la mesure où les fiches sont consultables par l'ensemble des équipes d'une même structure - à l'image d'une armoire numérique - le suivi des bénéficiaires ne se trouve pas perturbé par l'éventuelle absence d'un professionnel ou par un possible turn-over au sein des équipes.

- **Un outil de gestion d'établissement**

Axel a également été conçu pour **faciliter la gestion et le suivi de l'activité des établissements par leurs directions**. Le logiciel permet notamment à la direction d'un établissement de gérer les accès de ses équipes, de connaître le nombre de places vacantes et de places indisponibles au sein de l'établissement, de savoir quel bénéficiaire y occupe quelle place, d'affilier des bénéficiaires à des places d'hébergement.



- **Un outil statistique**

Le logiciel permet aussi d'établir **des statistiques relatives à l'activité du centre**. En outre, ces données sont essentielles à l'élaboration du rapport d'activité annuel des structures. Elles permettent aussi de mieux connaître la fréquentation d'un établissement et d'en identifier les besoins spécifiques. En ce sens, ces données peuvent constituer **un levier d'influence vis-à-vis des décideurs publics**: en s'appuyant sur des données objectives, l'établissement peut s'en servir pour témoigner de ses besoins (en ressources, en personnel, en accompagnement spécifique) à l'égard des pouvoirs publics, et éventuellement justifier une demande ou une recommandation. En outre, l'utilisation de l'outil par plusieurs établissements d'un même territoire peut permettre de générer des données uniformisées sur la situation sociale locale et donner ainsi lieu à des politiques publiques adaptées aux réalités locales.

3) Déploiement de Axel

2018 a constitué une année charnière pour la conception du logiciel Axel. De juillet à décembre 2018, l'outil a fait l'objet d'une **première expérimentation au sein de cinq établissements pilotes** qui ont contribué à sa construction : le CHU et le CHRS de Fromentin, le CADA de Gretz, le CHUM d'Austerlitz, et le CHUM d'Argenteuil.

Cette expérimentation a d'abord permis de valider le besoin d'un outil de suivi et de gestion au sein des structures sociales. Elle a par ailleurs été l'opportunité pour l'équipe Reconnect de tester l'outil et de recueillir des premiers retours de la part de professionnels de l'action sociale sur les différentes fonctionnalités du logiciel. En effet, si l'outil a été conçu en lien direct avec les professionnels de l'action sociale, son utilisation quotidienne par cinq centres sociaux aura permis d'identifier les points d'amélioration, les éléments à consolider, les fonctionnalités de fait peu utilisées et celles qui tendent à faire défaut. L'analyse de ces retours doit aujourd'hui permettre à Reconnect de perfectionner l'outil, en vue de procéder à son déploiement en 2019.

iii) La formation et l'accompagnement à l'utilisation du numérique

Le déploiement d'outils numériques dans les structures Relais a rapidement permis à Reconnect d'identifier un autre besoin : celui de l'accompagnement des publics à l'utilisation du numérique. En vue d'y répondre tout en s'adaptant aux attentes spécifiques de chaque structure, l'association a mis en place une série de formations, à destination des bénéficiaires et des professionnels.

1) Formation à l'utilisation du cloud solidaire

Dans le cadre du déploiement du cloud solidaire au sein des structures d'accompagnement social, Reconnect a mis en place une formation à l'utilisation de cet outil. Cette formation s'adresse à tous les professionnels de l'action sociale qui travaillent dans les structures concernées et depuis 2018, elle y est dispensée de manière de plus en plus systématique.

● Objectifs : inscrire l'utilisation de l'outil dans les pratiques professionnelles

La formation à l'utilisation du cloud solidaire présente plusieurs objectifs. Elle doit permettre aux professionnels de :

- Comprendre la valeur ajoutée de l'outil dans le cadre de l'accompagnement social.
- Connaître et maîtriser les fonctionnalités de l'outil.
- Etre capable de présenter l'outil à un autre professionnel.
- Etre capable de présenter l'outil à un usager et de lui en expliquer les fonctionnalités.

- **Format et déroulé : une formation courte, gamifiée et pragmatique**

La formation à l'utilisation du cloud solidaire se distingue par son format court, ludique et pragmatique. Elle doit ainsi permettre aux professionnels de s'approprier rapidement l'outil, sans qu'ils ne se sentent pour autant bousculés dans leurs pratiques quotidiennes.

- **Une formation gamifiée et pragmatique**

La formation à l'utilisation du cloud solidaire se veut ludique et pratique. La séance s'articule autour de trois temps :

1. **Un temps de sensibilisation aux valeurs de Reconnect** : les stagiaires participent à un quizz interactif en ligne portant sur le numérique, l'action sociale, ou encore l'utilisation des données numériques. Le stagiaire qui parvient à répondre le plus rapidement a gagné. Cette première partie vise non seulement à instaurer une ambiance détendue et chaleureuse dans le cadre de la formation, mais également à sensibiliser les participants aux valeurs de Reconnect, qui entend promouvoir un numérique "facile, utile, éthique".
2. **Un temps de présentation et d'utilisation des outils par les stagiaires** : après une présentation de l'outil par le formateur, cas concrets à l'appui, les stagiaires s'exercent sur les différentes fonctionnalités dans le cadre d'un jeu: divisés en équipe, ils sont amenés à créer des comptes bénéficiaires le plus rapidement possible, à déposer un maximum de documents dans un compte, ou encore à trouver des arguments pertinents face à un bénéficiaire (fictif) sceptique à l'idée d'utiliser le cloud solidaire.
3. **Un temps d'échange** est prévu pour permettre aux participants de poser leurs questions et de revenir éventuellement sur des points qu'ils n'auraient pas compris.

La formation est ainsi **gamifiée** : **les participants apprennent par le jeu**. Cette méthode pédagogique s'avère généralement très efficace dans la mesure où elle favorise l'engagement et la motivation des participants, et tend à enrichir leur expérience d'apprentissage. A la suite de la formation, les participants ont saisi l'intérêt du cloud solidaire dans le cadre de leur activité professionnelle, ils en connaissent les fonctionnalités et ils savent présenter l'outil à un bénéficiaire. Ainsi, **la formation est non seulement plaisante, mais elle répond aussi à un enjeu de pragmatisme** : elle permet aux participants de se saisir de l'outil et de l'utiliser au quotidien dès la fin de la session d'apprentissage.

- **Une formation courte, un accompagnement dans le temps long**

La formation se déroule sur une demi-journée. Il s'agit donc là d'un format court, qui doit permettre aux utilisateurs de **comprendre l'intérêt de l'outil et de maîtriser ses fonctionnalités dans un temps très réduit**. Toutefois, **l'appropriation de l'outil s'opère quant à elle sur le temps long**: à la fin de chaque formation, l'ensemble des professionnels participants sont en possession de leurs identifiants et mots de passe personnels; ils sont alors invités à expérimenter l'outil et à se l'approprier dans le cadre de leur activité professionnelle. Lors de cette deuxième phase, les professionnels de la structure restent accompagnés par les membres de l'équipe Reconnect: en cas de doute ou de problème, ils peuvent solliciter à tout moment l'équipe de l'association via la messagerie instantanée ou par téléphone.

2) Permanences

L'équipe Reconnect intervient régulièrement auprès des publics accompagnés socialement afin de les sensibiliser à l'utilité du cloud solidaire, de leur créer un compte et d'y mettre leurs documents et informations personnelles en sécurité. L'objectif est ainsi de **permettre au plus grand nombre de bénéficier du service et d'être accompagné à son utilisation.**

Les permanences se tiennent dans des structures relais d'Ile-de-France et des Hauts de France accueillant les publics bénéficiaires, telles que des haltes, des établissements d'insertion sociale et professionnelle, des centres d'hébergement et de réinsertion sociale, des centres hospitaliers, des centres d'accompagnement et d'hébergements pour migrants. Le mode d'intervention dépend du type de structure concernée.

En outre, Reconnect réalise régulièrement **des permanences ciblées** : l'association intervient par exemple dans les gymnases parisiens où sont hébergées en urgence des personnes sans domicile, à raison de deux fois par semaine, dans le cadre du Plan d'Urgence Hivernal du CASVP.

En 2018, la présence de l'équipe Reconnect sur le terrain s'est considérablement densifiée. Cette présence est essentielle à l'essaimage effectif du Cloud solidaire, aussi bien auprès des bénéficiaires que des professionnels qui les accompagnent. En effet, les permanences permettent à Reconnect de **mieux connaître ses structures relais** et d'y **sensibiliser les équipes professionnelles à l'utilisation de l'outil**. Par ailleurs, elles permettent de **toucher de nouveaux bénéficiaires** : travaillant bien souvent dans l'urgence, les équipes professionnelles des structures sociales n'ont pas toujours le temps de proposer le service aux bénéficiaires et de leur en détailler les fonctionnalités. Les permanences de l'équipe Reconnect sur le terrain permettent donc de prendre ce temps, dans une **démarche sociale et pédagogique**. Elles sont aussi l'occasion pour l'association de mieux connaître les modes d'utilisation de l'outil par les bénéficiaires les professionnels, d'identifier d'éventuels besoins qui n'avaient pas été envisagés, et de tenter d'y apporter des réponses techniques.



Permanence dans un gymnase ouvert dans le cadre du Plan Grand Froid de la Ville de Paris

3) Médiations

Forte de sa présence sur le terrain, l'équipe Reconnect a pu identifier de nouveaux besoins, notamment en matière de **lutte contre la fracture numérique**. L'association a donc choisi de mettre en place des "**médiations**" - contraction de "médiation" et "action" - visant à accompagner les professionnels à la mise en place de médiations numériques. Les médiations sont des ateliers réalisés par l'équipe Reconnect dans des relais où les professionnels souhaitent accompagner les bénéficiaires à l'utilisation des outils numériques. Elles portent sur des enjeux tels que les savoirs numériques de base, les démarches administratives en ligne et l'insertion professionnelle par le numérique, et elles doivent permettre aux usagers d'être opérationnels sur un certain nombre de fonctionnalités informatiques dès la fin de la séance, en vue de pouvoir immédiatement "passer à l'action".

L'équipe Reconnect propose donc à ses relais de co-animer ces médiations afin de promouvoir de bonnes pratiques en matière de médiation numérique auprès des professionnels qui y travaillent. Les médiations doivent ainsi permettre à ces derniers de dispenser à leur tour un accompagnement à l'utilisation des outils numériques auprès des bénéficiaires de leur structure, en toute autonomie.

Les médiations s'articulent autour de trois thèmes :

- Les savoirs numériques de base
- Les démarches en ligne facilitant l'accès aux droits
- L'insertion professionnelle

● Médiations "Savoirs numériques de base"

Les médiations portant sur les savoirs numériques de base sont proposées aussi bien aux professionnels de l'action sociale qu'aux bénéficiaires, et elles doivent permettre aux usagers de connaître les fonctionnalités principales d'un ordinateur, de se servir d'Internet, et de comprendre les principaux enjeux liés au numérique, tels que ceux liés à l'utilisation des données personnelles.

● Médiations "Démarches en ligne et accès aux droits"

Les médiations axées sur les démarches en ligne visent quant à elles à rendre l'utilisateur autonome sur les principaux sites de démarches administratives, afin que celui-ci puisse désormais faire lui-même ses démarches en ligne. Ces médiations sont également l'occasion de présenter aux usagers des sites d'information comme mesaides-gouv.fr. A l'heure où de nombreuses démarches administratives sont dématérialisées, ces médiations ont ainsi pour but de **favoriser l'accès aux droits** parmi des usagers qui ne sont pas toujours à l'aise avec le numérique et les sites administratifs, et qui par ailleurs manquent parfois d'informations sur leurs propres droits.



- **Médiations “Insertion professionnelle”**

Enfin, Reconnect propose des médiations visant à favoriser l’insertion professionnelle des jeunes. Ces médiations prennent le plus souvent la forme d’ateliers durant lesquels l’équipe propose aux bénéficiaires qui le souhaitent de refaire leur CV, en vue de rechercher ensuite un emploi. Ces ateliers sont aussi l’occasion d’accompagner les jeunes dans leurs recherches d’emploi en ligne.

4) Formations en ligne

Reconnect participe actuellement à la conception d’une série de **cours en ligne portant sur les savoirs numériques de base**, en partenariat avec l’organisme [OpenClassrooms](https://openclassrooms.com). Disponibles depuis n’importe quel appareil doté d’une connexion Internet, ces cours ont vocation à être consultables par tous les publics. En outre, leur format court et sous forme de vidéo doit les rendre d’autant plus accessibles et appropriables par les usagers. Cette opération s’inscrit dans la volonté de Reconnect de promouvoir un numérique inclusif.



“Faites vos premiers pas sur ordinateur”, sur [OpenClassrooms](https://openclassrooms.com)

Les formations proposées par Reconnect se distinguent donc par leur format court, ludique et pragmatique. Les méthodes pédagogiques employées par l'équipe doivent permettre au plus grand nombre d'usagers - professionnels et bénéficiaires - de s'approprier rapidement les outils numériques, afin de les intégrer dans leurs pratiques quotidiennes.

A ce jour, le développement d'un accompagnement des utilisateurs du numérique par l'équipe Reconnect a permis:

- **La formation de 600 professionnels** à l'utilisation du cloud solidaire
- **La mise en oeuvre de 284 interventions** - permanences, formations et ateliers - au sein des structures relais, dans l'ensemble de la France métropolitaine.

A travers sa présence sur le terrain, Reconnect entend ainsi promouvoir un numérique inclusif auprès des bénéficiaires et des professionnels de l'action sociale, et favoriser l'accès aux droits.

iv) Communication et événements

1) Reconnect dans la presse

Le projet de cloud Solidaire a retenu l'attention de la presse spécialisée et des médias nationaux.

Dans la presse écrite :



A la radio :



Vincent Dallongeville, co-fondateur de Reconnect, présente le cloud solidaire sur Europe 1.

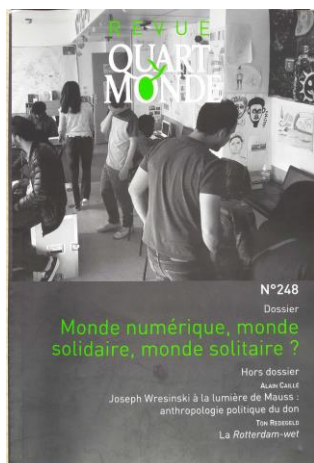
2) Reconnect, une référence dans le secteur du numérique inclusif

Forte de ses activités, Reconnect s'affirme progressivement comme un acteur-clé du secteur du numérique inclusif. En 2018, l'association a été citée à plusieurs reprises dans le cadre de rapports portant sur cette thématique :



- Dans son rapport "Dématisation et inégalités d'accès aux services publics" publié en janvier, le Défenseur des droits a cité Reconnect comme solution de coffre numérique facilitant l'accès aux droits.

- Dans son numéro de novembre “L'accès aux droits sociaux en France”, l'observatoire Resolis a mis en avant 60 initiatives mobilisées contre le non-recours, dont le projet de cloud solidaire porté par Reconnect.



- ATD Quart Monde a publié un article sur le cloud solidaire dans sa revue trimestrielle de Décembre 2018 : “Monde numérique, monde solidaire, monde solitaire ?”

3) Participation de Reconnect à des événements du secteur

En 2018, Reconnect a participé à de nombreux événements du secteur de l'économie sociale et solidaire et du numérique, dont :

- **La Social Good Week** à Paris en mars. Reconnect a notamment participé à la conférence "Le numérique peut-il sortir les personnes de la rue ?", qui s'est tenue au Liberté Living Lab et qui était organisée par Sparknews, le Réseau Entourage et Orange.
- **Le Forum Génération Changement** organisé par Noise à Paris en avril. Reconnect y a notamment présenté ses activités aux jeunes souhaitant travailler dans le secteur du numérique inclusif.
- **Le Café Lab Laboo 100% Inclusion Sociale** organisé par Convergences à la Maison des Canaux (Paris) en avril. Avec le Réseau Entourage, Soliguide et E-mma, Reconnect est intervenu sur la question “Quelles solutions pour mettre le numérique au service du bien commun ?”.

- **Le Forum mondial de l'OCDE** en mai. Reconnect a pu y présenter sa vision d'un numérique inclusif.
- **Le Futur.e.s Festivals** à Paris en juin. Reconnect y a notamment co-animé une master class sur le thème du numérique inclusif, aux côtés d'acteurs de la FEST (France Eco-Sociale Tech). L'association a également participé à l'émission de radio "Où en est le futur?", enregistrée et diffusée dans le cadre de l'événement.
- **La journée mondiale des réfugiés**, à Paris en juin. En collaboration avec la Ville de Paris, UNHCR, et l'Agence de l'ONU pour les Réfugiés, Reconnect a affirmé son engagement auprès des réfugiés dans le cadre de cette journée.
- **Le UP Fest** à Paris en juin. Pour cette quatrième édition, L'association Reconnect a une fois de plus été présente au UP Fest, aux côtés de grands acteurs du secteur de l'ESS et du numérique.
- **Le Techfugees Summit** qui s'est tenu à Station F (Paris) en octobre. Aux côtés d'acteurs tels que CodeYourFuture, NaTakallam ou Help Refugees, Reconnect a pu rappeler que la technologie peut constituer une solution à des enjeux sociaux ou humanitaires.
- **Le Web Summit** à Lisbonne en novembre. Lors de cet événement européen de référence dans le monde du numérique, Reconnect a été présenté dans le cadre du Social Innovation Village.

III. PERSPECTIVES - “RECONNECT - SCALE UP”

En 2018, Reconnect a connu une forte expansion, s’inscrivant dans sa volonté de changement d’échelle. Le cloud solidaire est désormais implanté dans 350 structures relais et utilisé par près de 6000 usagers. De plus, une antenne Reconnect permanente a pu être ouverte à Lille. L’association entend **poursuivre cet essaimage**, en vue de toucher le plus de bénéficiaires possible.

Ce déploiement s’articule autour de trois axes:

- 1) Le développement de ses activités, en vue de promouvoir un numérique interactif et évolutif
- 2) L’expansion spatiale
- 3) L’extension sociale

i. Développement des activités de Reconnect : pour un numérique interactif et évolutif

1) Développement continu du cloud solidaire

Le cloud solidaire repose aujourd’hui sur un ensemble de services applicatifs web et mobile allant du simple stockage de documents au rappel de rendez-vous par SMS, en passant par l’interopérabilité via des produits API. La construction modulaire de l’outil a permis l’ajout de ces fonctionnalités. Depuis le lancement de la solution, une attention particulière est portée à **l’amélioration continue et à l’implémentation de fonctionnalités** répondant aux évolutions d’usages. Dans cette perspective, Reconnect cherche aujourd’hui à rendre le cloud solidaire toujours plus facile d’utilisation et utile aux démarches administratives, en s’appuyant continuellement sur les retours de ses utilisateurs.

En 2019, Reconnect entend développer de nouvelles fonctionnalités et projets s’inscrivant dans ces objectifs :

- **L’implémentation de nouveaux outils d’information et d’aide à l’accès aux droits sur le site du cloud solidaire** : la connaissance de ses propres droits est primordiale pour lutter efficacement contre le non-recours. En nous appuyant sur les projets des « start-up d’état » comme le simulateur de droits « mes-aides.gouv.fr » que nous implémenterons sur notre outil, le bénéficiaire sera en mesure de disposer facilement des informations concernant sa situation. En complément, un outil d’aide à la constitution de dossier permettra de rassembler les pièces disponibles pour effectuer les demandes en lignes.

- **La création de synergies vertueuses avec les administrations publiques**, en vue de faciliter la transmission d'informations au format numérique et éviter les multiples impressions papiers souvent synonymes de pertes. Nous réfléchissons notamment notre outil en termes d'interopérabilité.
- **Le développement d'une application pour les bénéficiaires**, qui devra faciliter la prise en main de l'outil par des publics qui consultent leur compte uniquement depuis leur smartphone.

2) Développement de Axel

Forte de son expertise technique et de sa connaissance du terrain, Reconnect a su identifier des besoins auxquels le cloud solidaire n'avait jusqu'ici pas pu répondre: le manque d'interface de suivi pour les professionnels de l'action sociale, le manque d'outils de gestion à destination des directions d'établissement, le besoin d'accompagnement des bénéficiaires et des professionnels dans l'utilisation des outils numériques.

En 2018, Reconnect s'est efforcée de penser et de concevoir des solutions répondant à ces besoins: le logiciel Axel, l'API avec le logiciel Rosalie utilisé par le Samusocial, le développement d'une offre de formations en sont des exemples. L'activité de Reconnect a donc vocation à s'étendre au-delà du Cloud solidaire, même si ce dernier demeure l'un des projets phares de l'association.

Dans cette perspective, Reconnect entend donc poursuivre le développement et le déploiement de son logiciel Axel. A ce jour, la plateforme a vocation à répondre à un double objectif:

- Faciliter le suivi des bénéficiaires par les professionnels de l'action sociale
- Faciliter la gestion des structures sociales par les directions d'établissement.

En vue de répondre pleinement à ces exigences, Reconnect compte procéder à une amélioration continue de l'outil et à l'implémentation de nouvelles fonctionnalités, en s'appuyant sur les retours issus des premières expérimentations initiées en 2018. L'association entend notamment procéder aux évolutions techniques suivantes :

- **L'amélioration de la fonctionnalité "Fiche d'identité"** des bénéficiaires, afin qu'elle soit paramétrable selon les besoins de chaque établissement et fournisse des données statistiques pertinentes, facilitant la gestion de la structure par la direction.
- **L'amélioration de la fonctionnalité "Notes de suivi"** des bénéficiaires, afin qu'elle soit paramétrable selon les besoins de chaque établissement.
- **Le développement d'une interopérabilité avec le cloud solidaire**, afin que les documents conservés sur l'outil puissent être consultables depuis Axel.

Le développement de ces fonctionnalités doit permettre aux équipes des structures partenaires de s'approprier l'outil plus rapidement. A terme, le déploiement prévu dans 40 nouvelles structures en 2019 devrait s'en trouver facilité.

3) Développement d'une offre de formation à l'utilisation des outils numériques

Outre, la manque de logiciel métier dédié aux professionnels de l'action sociale, le déploiement du cloud solidaire a permis à Reconnect d'identifier un autre besoin: le besoin d'accompagnement des bénéficiaires et des professionnels dans l'utilisation des outils numériques. Ainsi, en 2018, l'association a entrepris le développement de son offre de formation.

A ce jour, Reconnect dispense de façon presque systématique la formation à l'utilisation du cloud solidaire au sein des structures relais. Par ailleurs, constatant que de nombreux utilisateurs - bénéficiaires et professionnels - n'étaient pas à l'aise avec les outils numériques, l'équipe propose désormais des formations aux savoirs numériques de base. Enfin, Reconnect expérimente actuellement la mise en place de formations aux démarches administratives en ligne, ainsi que d'ateliers numériques visant à faciliter l'insertion professionnelle des jeunes.

Forte de son expérience, Reconnect a pu développer **une expertise pédagogique**. Les méthodes de l'association reposent sur **un mode d'apprentissage ludique, pragmatique et de format court**. L'association entend désormais structurer et formaliser son offre et sa méthode pédagogique, en vue de **déployer ses formations au sein de ses relais**. A terme, Reconnect souhaite diffuser ses contenus et méthodes le plus largement possible, en développant notamment **une offre de formation à destination des formateurs**, qui pourront à leur tour intervenir auprès des acteurs sociaux et des bénéficiaires touchés par la fracture numérique.

ii. Expansion spatiale : un rayonnement au cœur des territoires

La première phase de déploiement en France et au Canada avait permis à Reconnect d'établir à un double constat :

- La **problématique** est **généralisée en France** (en milieu rural comme urbain et périurbain) et présente les mêmes caractéristiques au Canada, en Belgique, au Luxembourg et en Angleterre.
- Bien que le service proposé par Reconnect relève du numérique, son essaimage demeure plus efficace lorsqu'il bénéficie d'une **véritable impulsion locale matérialisée par une présence physique** sur le territoire.

Ces observations avaient abouti à une **stratégie de déploiement par région**, consistant à :

- Créer des pôles régionaux pour distribuer les services d'e-inclusion.
- Inscrire le service dans l'écosystème local en adaptant les formations et en paramétrant l'outil sur mesure.

La mise en place de cette stratégie a donné lieu à l'ouverture d'**une première antenne à Lille** en octobre 2018. Le franc succès de cette opération incite désormais l'association à poursuivre sa stratégie de déploiement, sur le reste du territoire français dans un premier temps, puis à l'étranger dans un second temps.

Reconnect entend cibler en priorité les régions pour lesquelles les taux de personnes bénéficiaires des minimas sociaux sont les plus élevés et les régions qualifiées de « zones blanches » dû au manque d'infrastructures et de connexions internet qui les caractérise. Le déploiement doit encore s'effectuer avec la création d'antennes dans les villes suivantes : Toulouse Marseille, Nantes et Lyon. Chaque antenne sera animée par un coordinateur régional accompagné d'un volontaire en service civique, comme c'est déjà le cas à Lille.

L'activité des antennes s'inscrira dans trois missions générales :

- **L'accès aux droits et lutte contre le non-recours** : déploiement du cloud solidaire dans de nouvelles structures sociales, accompagnement et retours utilisateurs
- **Lutte contre la fracture numérique** : Médiation numérique, formation professionnelle, création d'une communauté locale de travailleurs sociaux connectés pour échanger sur les bonnes pratiques et ateliers savoirs de bases numériques.
- **Reporting** : travail de recherche et d'analyse sur les problématiques locales (via data.gouv exemple). Encourager la synergie entre les associations et l'uniformisation des pratiques par une collecte éthique des données, pour alimenter les rapports d'analyse de l'observatoire des pratiques d'accompagnement social.

iii. Extension sociale : un service fonctionnel pour de nouveaux publics

Le problème de perte de document des sans-domiciles initialement soulevé par Reconnect a mis en évidence les conséquences liées à la dématérialisation des services publics. Au fil du projet, Reconnect a identifié de nouvelles problématiques liées à la transition numérique, et a su adopter une approche singulière pensée pour chaque situation.

Les solutions qu'apporte l'offre développée par Reconnect en termes d'accès aux droits, d'inclusion numérique, et d'éthique ont suscité l'intérêt de nouveaux publics touchés par la fracture numérique. Parmi eux, l'association a pu identifier les **seniors** et les personnes en situation de **handicap**. Ces publics disposent en effet de réelles difficultés dans la maîtrise des nouvelles technologies, et pâtissent parfois d'un manque d'autonomie pour leurs démarches administratives. A titre d'exemple, on sait que seulement 63% des seniors utilisent aujourd'hui Internet, et que 21% ont des difficultés de prise en main des outils. Fortement touchés par la fracture numérique, les seniors sont donc particulièrement exposés au risque de non-accès aux droits.

Reconnect réfléchit donc actuellement à la conception d'un service fonctionnel adapté au degré d'autonomie et aux contraintes physiques de ces publics. Ce service doit s'inscrire à la fois dans des évolutions techniques et dans le développement d'une offre de formation adéquate.



RECONNECT
Le cloud solidaire
La plateforme de stockage et de partage
sécurisée qui permet de conserver une copie
de ses souvenirs et documents administratifs

Enfin, les activités transversales menées depuis 2008 par Reconnect auprès des bénéficiaires et des acteurs sociaux ont permis à l'équipe de développer une expertise sur les pratiques d'accompagnement et les dispositifs de prise en charge des publics vulnérables.

Forte de son expérience, l'association Reconnect a pu développer un **observatoire de l'action sociale** visant à impulser la co-construction de nouveaux modèles d'accompagnement adaptés aux situations et besoins observés sur le terrain. En outre, Reconnect entend poursuivre cette démarche à travers un projet portant sur l'analyse des données sociales afin de mieux répondre aux besoins des usagers, en partenariat avec Orange Business Service.

Cette activité de recherche-action, en lien direct avec les collectivités et les pouvoirs publics, se fait dans le respect d'un principe fondateur de Reconnect : un numérique éthique.



***La plateforme de stockage et de partage
sécurisée qui facilite les démarches
d'accompagnement social***

