

Une plateforme numérique pour favoriser l'autonomie administrative des réfugiés au bénéfice du RI dans le canton de Vaud

Maël Dif-Pradalier & Thomas Jammot
(Haute école de travail social Fribourg - Suisse)

Sasha Horacsek & Cosette Ikwanga
(Centre social d'intégration des réfugiés du canton de Vaud)

HETSL, le 4 décembre 2024

Origines du projet

- Retour sur l'expérience de construction de la plateforme numérique/application dénommée « MyCSIR », destinée aux professionnel-le-s du Centre social d'intégration des réfugié-e-s et aux personnes réfugiées/bénéficiaires (BNF)
 - Objectifs: **rendre (plus) autonomes les bénéficiaires dans leurs démarches administratives** + faciliter le travail des professionnel-le-s
Une expérience en plusieurs étapes:
 - 1) Un **projet initié par le CSIR**, un service de l'Etat de Vaud, qui remporte le « Civic challenge » en 2021
 - 2) Construction d'un **prototype** en 2022-23 (mandat à la HETS-FR et à la HEIA)
 - 3) Construction (à venir) d'un **pilote**
- A terme, projet de développer une plateforme/app pour l'ensemble des BNF de l'aide sociale du canton de Vaud

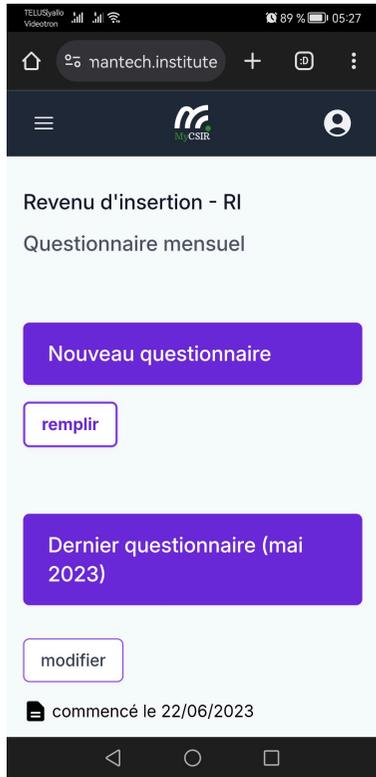
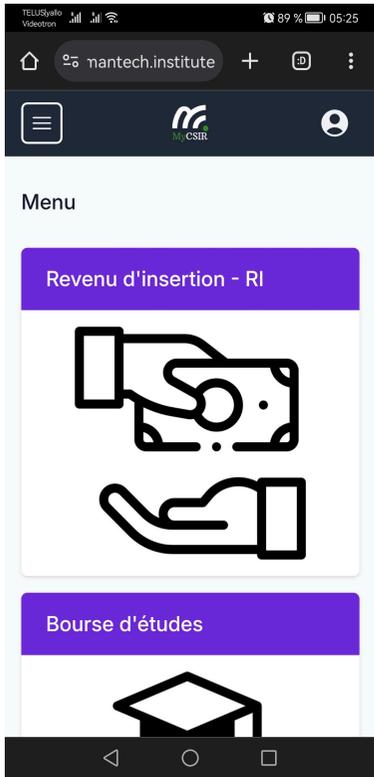


Décembre 2021 Remise des prix à Berne

Ambitions initiales (du CSIR) et objectifs du prototypage

- Une plateforme dans un format *responsive* qui prévoyait le développement de 4 fonctionnalités
 - Messagerie entre pros (AS et GDS) et BNF
 - Numérisation de la demande de bourse d'études
 - Numérisation du questionnaire mensuel en vue d'obtenir le revenu d'insertion (RI)
 - Accès aux données personnelles (type « portefeuille numérique »)
- Méthode participative impliquant les utilisateurs-trices: réfugié-e-s et pros (AS/GDS)
- Collaboration du CSIR avec l'association *Lire et Ecrire*

→ Prototype comme test « pour de faux » (objectifs initiaux atteignables? nouvelles fonctionnalités à développer? nouvelles questions?...)



Les « leçons » du prototypage - 1

- Un processus qui a permis de mettre à jour plusieurs éléments de complexité, sur un plan **technique** mais aussi **juridique**
 - Double signature du questionnaire mensuel + double remplissage/partage du QM au sein du ménage
 - Signature électronique
 - Géolocalisation
 - Gestion des absences/vacances
 - Système de groupes de travail et d'équipes au sein du CSIR
- Volet numérisation de la demande de bourse abandonnée
 - « Découverte » pendant le prototypage que les services compétents portaient ce projet en interne

Les « leçons » du prototypage - 2

- Nécessité de prendre en compte l'avis des personnes concernées (BNF + pros du CSIR)
 - Demande du temps
 - Participation des BNF obtenue via l'équipe projet du CSIR (AS-GD) et aux 3 étapes du projet
 - Profils des 7 BNF variés
 - Importance de la préparation et des conditions d'accueil des BNF
- Plus-value de la collaboration avec *Lire et Ecrire*
- Développement d'une messagerie qui reprend les fonctionnalités de WhatsApp mais connectée aux autres éléments du système (ex. disponibilités) et contrôle total des infos échangées (transmission/stockage)

Passage prototype – pilote et étapes prévues à ce jour

- Reformatage du projet en 2 étapes prévues:
- **1ère étape en 2025** : Développement pilote¹ (DGNSI comme chef de projet)
 1. - La communication AS/GD –BNF (possibilité de joindre des documents/ historisation des échanges / statut des demandes et paiements/ possibilité de fixer des rdv);
 2. - L'identification : le CSIR pourrait être autorité de délivrance du MIE ;
 3. - La gestion des absences/suppléance ;
 4. - La gestion de ressources de primo-information (FAQ, tutoriels vidéo, liens externes, gestion du contenu dans plusieurs langues) ;
 - - Feedbacks utilisateurs-trices
- **2ème étape en 2026** : Mise en service version 1 + développement pilote version 2 (DGNSI comme chef de projet)
 1. Numérisation du formulaire RI + signature électronique
 2. Lien avec Maori (direct ou par import/export des données)
 3. Lien avec autres formulaires numériques (bourses, ...)
 - Feedbacks utilisateurs-trices

Permanence numérique les mardis et jeudis après-midi

Tous les mardis
et jeudis après-
midi

Avec ou sans
inscription

13H30 - 16H30



ESPACE DIGITAL

Venez découvrir notre permanence digitale, un espace dédié et équipé d'ordinateurs, pour vous accompagner dans vos démarches numériques et administratives. Que ce soit pour l'installation d'applications, la gestion d'e-mails, ou la recherche de logement, nous sommes là pour vous aider à développer vos compétences digitales !

- Espace qui sera utilisé pour installer et apprendre à utiliser l'application MyCsir
- Interprètes présents
- Matériel à disposition (ordinateur, tablette, imprimante)

Merci de votre attention!

Des questions?



mael.dif-pradalier@hefr.ch

sasha.horsacsek@vd.ch