

Témoignage

Pour lutter contre le désert numérique, la **CAF** a choisi les services de **téicée**



La CAF avait un besoin d'offrir à chacun l'accès au numérique et au-delà, pouvoir recueillir des données fiables et sécuriser la navigation accessible sur ces plateformes. L'enjeu ? Apporter une solution qui mette tout le monde d'accord : la CAF et les utilisateurs.

Chantal Quentin-Fizelier,
Coordinatrice des 7 espaces de la CAF



téicée
la raison de votre confiance



À propos de la CAF

L'installation des EPNs au sein de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) du Calvados a pour origine la volonté de lutter contre les déserts numériques et de permettre à tout un chacun de réaliser en ligne ses démarches administratives.

Chantal Quentin-Fizelier, coordinatrice des sept espaces de la CAF nous explique d'ailleurs que depuis leur mise en service en 2016, les EPN de la CAF du Calvados ne se sont pas éloignés de leur première vocation qui est de permettre aux usagers de la Caisse d'Allocation Familiale de réaliser leurs démarches en ligne. « L'EPN CAF reste orienté sur ce qu'on appelle le e. administration (...) contrairement aux autres EPN qui peuvent parfois glisser sur des activités ludiques et sur les nouvelles technologies. »

L'accompagnement avec téicée

À la CAF du Calvados chaque EPN est équipé de quatre stations informatiques et d'une imprimante multifonction. La société **téicée** a quant à elle assuré la mise en place du boîtier de filtrage et a également fourni le tableau de bord qui permet de gérer les utilisateurs et leur compte, de définir les différents profils de filtrage et de remonter

également des statistiques. **téicée** a également joué un rôle de support et de formation technique auprès de notre interlocutrice. Chantal Quentin-Fizelier semble tout particulièrement avoir apprécié la qualité de l'accompagnement notamment lors de la mise en place des boîtiers de filtrage. elle nous en parle en ces termes « La mise en place des 7 box a été vraiment très bien menée et je salue la patience du technicien et le professionnalisme dont il a fait preuve... Je me suis vraiment sentie à l'aise et en confiance et aujourd'hui tous les EPN marchent et marchent très très bien. Donc aucun regret d'avoir choisi **téicée**. »

"Faire fonctionner l'économie locale, ça fait partie de mes valeurs"

Le travail de **téicée** semble donc avoir instauré une relation de confiance durable. Celle-ci débouche aujourd'hui sur le renouvellement du partenariat entre la CAF du Calvados et **téicée**. Mais Chantal Quentin-Fizelier évoque aussi d'autres raisons l'ayant convaincu de poursuivre sa collaboration en dépit d'un appel à la concurrence. Outre le coût qui reste avantageux face à la concurrence et la volonté de garder une solution qui répond parfaitement aux besoins de la CAF, Chantal

Quentin-Fizelier a aussi à cœur de continuer à travailler avec une entreprise locale.

« *Le fait de faire fonctionner l'économie locale, on ça fait partie de mes valeurs... Depuis la COVID, on assiste à un retour à la proximité et je trouve ça très bien. Pourquoi aller chercher à l'extérieur du département ce qu'on y trouve* ». Pour notre interlocutrice la proximité est rassurante car elle donne la possibilité de rencontrer son collaborateur . « *bah oui, si j'ai un souci par exemple avec une box... Je peux venir rapidement on est pas loin. Je trouve que c'est un gros avantage.* »

" Le technicien m'a vraiment mise en confiance "

Lorsque téicée a procédé au renouvellement du dispositif de filtrage devenu obsolète, une fois de plus la simplicité de l'installation et l'accompagnement de qualité semble avoir fait mouche auprès de Chantal Quentin-Fizelier qui salue a nouveau le travail des techniciens de téicée. « *Je le répète, je ne suis pas informaticienne et en la matière je ne comprends pas toujours du premier coup mais mon interlocuteur a fait preuve de patience, de pédagogie... il m'a vraiment mise en confiance (...) J'ai eu un interlocuteur vraiment au top et je le remercie d'ailleurs.* »

Un besoin de statistiques fiables et stables fournies par nos EPN

Pour conclure Chantal Quentin-Fizelier tient à souligner l'importance que représente pour elle le recueil de statistiques fiables. Elle en explique tout l'enjeu en ces termes « *la CAF a une politique d'action sociale. Elle accompagne des associations du département du Calvados. Donc c'est vrai qu'on ne donne pas des subventions comme ça sans avoir un retour de l'activité qui est produite. La CAF c'est de l'argent publique, donc il faut justifier à l'euro*

prêt » Pour Chantal Quentin-Fizelier il est donc primordial de manipuler des données consolidées et fiables et elle aimerait à ce titre que les statistiques fournies par les EPN soient plus stables.

Elle souhaite au-delà qu'un club utilisateurs autour des EPN Normands voit le jour. Chantal Quentin-Fizelier y voit de nombreux avantages comme la possibilité de rencontrer d'autres gestionnaires d'EPN, la possibilité d'échanger autour de l'outil, autour de la façon d'animer l'espace et de la façon de gérer les utilisateurs. Elle voit également une bonne façon de faire remonter des attentes et de proposer des améliorations. Ouverte aux remarques et soucieuse d'aller dans le bon sens, téicée est toute disposée à apporter les améliorations qui relèvent de ses compétences.

À propos de **téicée**

téicée conçoit, développe et intègre des solutions informatiques robustes, fiables, pérennes et libres en Web, systèmes, réseaux, sécurité et télécoms pour les besoins des entreprises privées et des organismes publics.

