

# LE SECOURS POPULAIRE FRANÇAIS UTILISE LE LOGICIEL 4D POUR MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DES FAMILLES EN DIFFICULTÉ



«Le fait de travailler complètement en réseau nous permet d'éviter les erreurs ou pire les oublis »

« le logiciel 4D donne de la crédibilité et de l'efficacité à notre travail »

Jean-Louis Callens,  
secrétaire général  
du Secours populaire français

La Fédération Nord du Secours populaire français, dirigée par son secrétaire général, Jean-Louis Callens, a pu suivre avec 4D l'augmentation du nombre de personnes dans le besoin et leur apporter l'aide la plus efficace. Lucie Sweertvaegher, éducatrice spécialisée et responsable des permanences d'accueil à Lille explique comment.

Pour le Secours populaire français, il n'est pas question de rentabilité, de productivité. Il est question d'hommes, de femmes et d'enfants en grande difficulté qu'il faut aider : à se loger, à se nourrir, à survivre et surtout à s'en sortir. Cela arrive et c'est une vraie satisfaction pour les équipes mais cela reste trop rare. La Fédération Nord du Secours populaire français reste confrontée quotidiennement à la misère humaine et pour la contrer, elle a besoin d'efficacité et de rapidité. Comme n'importe quelle entreprise, même si son but n'est pas, bien sûr, de faire des profits. Il faut, en effet, être efficace pour répondre aux besoins de ceux qui manquent de tout. C'est la raison pour laquelle en 1999, la Fédération se tourne vers la technologie 4D pour la création d'un logiciel sur mesure destiné à faciliter son travail. Elle confie la création de cette application de gestion de contacts à Muriel Locker de la société Cousu Main. « Nous avons adopté ce logiciel pour répondre aux



Maraude à Lille en 2009

*besoins des permanences d'accueil »* explique Lucie Sweertvaegher « *il fallait que nous puissions, sans perdre de temps, répondre aux familles qui viennent sans rendez-vous, que nous soyons en mesure de prendre immédiatement connaissance de leur situation et de l'état d'avancement de leurs dossiers auprès des différentes administrations.* »





### Besoin de centraliser les informations

Ce sont près de 70 familles qui se rendent régulièrement à la Fédération Nord du Secours populaire français, laquelle accomplit, en leur nom, toutes les démarches pour l'obtention du RSA, de l'aide alimentaire ou encore du droit au logement, servant même parfois d'adresse provisoire pour permettre à ceux qui n'ont pas d'adresse fixe de bénéficier tout de même des aides. Toutes les données concernant ces familles sont intégrées au logiciel qui, en un clic, permet à la personne qui les accueille de se connecter à leur fichier. Sept ou



huit personnes travaillent de façon permanente en réseau à l'accueil et cela peut être l'une ou l'autre d'entre elles qui reçoit les « accueillis », comme ils sont appelés. La recherche se fait par le nom ou l'adresse et instantanément « l'accueillant » sait quand la personne est venue pour la dernière fois, qui l'a reçu, ce qu'il s'est dit et les démarches entreprises. « Nous disposons grâce au logiciel de toute la chronologie des dossiers » souligne Lucie Sweertvaegher « et nous centralisons tous les fichiers de la Fédération Nord soit 18 000 sur tout le département du Nord répartis dans 70 comités dans des villes plus petites que Lille et qui font remonter toutes les informations collectées. »

### Temps gagné, efficacité augmentée

Quand Lucie Sweertvaegher a pris ses fonctions en 1998, la Fédération Nord fonctionnait avec un logiciel Excel qui, certes, contenait les

informations basiques, nom, adresse, situation familiale etc., mais ne permettait aucun lien entre les différents postes informatiques... Le travail quotidien des accueillants était donc ralenti par l'obligation de rechercher où se trouvaient les fichiers. Par ailleurs, on ne comptait qu'une quinzaine de familles. La triste inflation de leur nombre qui a suivi dans les années 2000 a conforté la Fédération du Secours populaire français dans la nécessité de disposer d'un outil informatique qui permettait de suivre à la fois de plus en plus d'accueillis et d'aides administratives complexes. Le recours à 4D pour doter la Fédération d'un outil en réseau a en effet généré un gain de temps considérable et un accueil grandement amélioré. « Nous avons besoin d'un tronc commun avec une façade pour chaque action : aide au logement, RSA, aide alimentaire » raconte Lucie Sweertvaegher « cela permet de mieux recenser les besoins qui se faisaient avant par des saisies papier. » Aujourd'hui, le logiciel envoie, par exemple, dans le cadre de l'opération libre-service une lettre mensuelle à toutes les familles concernées pour les informer du jour et du lieu où sera distribuée l'aide alimentaire et les inviter à venir chercher le chéquier qui leur permettra de régler eux-mêmes leurs courses. Pas de risque de doublons ou d'erreurs. Un gain d'efficacité dont profitent évidemment les personnes en difficulté.

### Une vraie plus-value

Car la Fédération Nord du Secours populaire français a, grâce à 4D, les moyens techniques de faire tous les trois mois, un vaste point dans la base sur toutes les familles, de vérifier la véracité des informations et de relancer les dossiers en attente ou d'en lancer de nouveaux en fonction de l'évolution des critères demandés et de la situation des personnes concernées. Il est loin aujourd'hui le temps où les feuilles de papier s'accumulaient sur les bureaux, où l'ampleur et le nombre de formulaires administratifs étaient absolument décourageants. Centraliser, suivre, gérer une utilisation quotidienne, ne sont plus un problème avec le logiciel créé sous 4D, d'autant plus que toute l'équipe a su rapidement l'utiliser au mieux. « Grâce au logiciel 4D, on a une bonne connaissance de la situation de telle ou telle personne. C'est une véritable plus-value car au final, c'est de l'humain qui est dans notre base. » conclut Lucie Sweertvaegher.

Accès à la culture et aux loisirs pour tous



## À propos de la Fédération Nord du Secours populaire français

Créé en 1945, le Secours populaire français est une association à but non lucratif qui a été déclarée grande cause nationale et est habilitée à recevoir des dons et des legs.

Elle compte 3781 bénévoles dans le département du Nord et environ 36000 donateurs individuels. Près de 60000 personnes sont suivies dans les permanences d'accueil. Près de 500 entreprises et associations sont Partenaires de cette Fédération qui soutient par ailleurs des projets dans 20 pays.

## À propos de 4D

Fort de plus de 25 ans d'expérience dans le domaine de l'ingénierie logicielle et des bases de données, le groupe 4D, dont le siège mondial est situé en région parisienne, propose aux développeurs et aux entreprises une plateforme logicielle intégrée permettant d'accélérer et de simplifier le développement et le déploiement d'applications Desktop, Client-Serveur et de Business Internet Applications. Les logiciels 4D sont utilisés dans plus de 70 pays par plus de 10000 sociétés éditrices de progiciels et intégrateurs de solutions métiers, servant des millions d'utilisateurs finaux.

