

OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DE SEINE-SAINT-DENIS



PRÉSENTATION DE L'OUTIL DE DIAGNOSTIC

Le terme « diagnostic » désigne dans ce document toute action qui vise à appréhender et qualifier, de manière plus ou moins précise, le niveau d'appropriation des différents usages numériques des personnes (par exemple : sait-elle faire ses démarches en ligne, sur certains sites et non sur d'autres ? A-t-elle une adresse mail et si oui sait-elle s'en servir ?).

La personne qui fait passer le questionnaire sera désignée ici sous le thème d'enquêteur (qu'il soit bénévole, agent public, employé, stagiaire etc.).

IDENTITÉ DE LA STRUCTURE

Organisme : CAF de Seine-Saint-Denis

DESCRIPTIF DE L'OUTIL

Type d'outil de diagnostic : questionnaire déclaratif sur papier pour demander aux publics s'ils peuvent faire des démarches en ligne. Les agents de la CAF font passer le questionnaire par oral.

Description : le questionnaire a pour but d'identifier le niveau d'autonomie numérique (équipements et usages) des familles rencontrées par les travailleurs sociaux dans le cadre de rendez-vous. Il est réalisé par une Assistante Sociale, une Conseillère en Economie Sociale et Familiale ou une secrétaire d'action sociale. (phrase sur Spynx supprimée)

OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DE SEINE-SAINT-DENIS

MODALITÉS DE RÉALISATION

Public à qui le diagnostic est proposé : les familles rencontrées ou suivies par les travailleurs sociaux, lorsque la situation de l'allocataire est adaptée à l'utilisation du questionnaire

Canal de diffusion : face à face lors d'un rendez-vous individuel

Temps minimum requis pour réaliser ce diagnostic dans de bonnes conditions : de 1 à 10 minutes

Prérequis matériel au bon déroulé du diagnostic : papier

Qui propose le questionnaire et/ou pose des questions ? Travailleurs sociaux et secrétaires d'action sociale

Conseils et points de vigilance pour permettre le bon déroulé du diagnostic : le questionnaire est communiqué à l'allocataire lorsque la situation le permet. Si une famille est reçue par un travailleur social pour une situation difficile, le questionnaire ne doit pas être réalisé.

FORMATION DES ENQUÊTEURS

Formation des enquêteurs ou accompagnement pour les préparer à faire ce diagnostic :

Formation de 1,5 jour auprès des travailleurs sociaux et secrétaires d'action sociales concernées.

- 1 jour sur les enjeux du numérique et les modalités d'accompagnement
- 0.5 jour sur le site caf.fr et le questionnaire

FINALITÉS DU DIAGNOSTIC

Issues proposées une fois le diagnostic terminé : le diagnostic réalisé permet d'orienter la personne vers un parcours d'accompagnement. Ce questionnaire s'inscrit dans un projet plus large intitulé « Dématérialisation et accès aux droits ». Il s'agit d'expérimenter sur 2 secteurs de travail social la formalisation d'un parcours numérique pour les familles rencontrées par les travailleurs sociaux.

Le questionnaire aboutit à une proposition d'orientation vers 4 types de réponses :

- Atelier sur l'informatique
- Atelier sur le site caf.fr
- Atelier sur la sécurité sur internet
- Atelier sur l'e-administration

Le réseau des partenaires doit être activé et/ou développé pour permettre de couvrir le territoire et répondre aux demandes.

OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DE SEINE-SAINT-DENIS

OUTIL DE DIAGNOSTIC

I/ Mes équipements personnels ?

Je possède :

- Un ordinateur
- Une tablette
- Un smartphone

Si oui :

- Avec un accès internet
- Sans accès internet

Je n'ai aucun équipement mais je sais où trouver un lieu où je peux accéder à Internet

- Médiathèque
- Agence famille
- Centre social (lequel.....)
- Associations (laquelle.....)
- Autre structure (laquelle.....)
- Je ne connais aucun lieu

II/ Les usages

1/ Je connais les gestes et techniques simples

- Je sais allumer et éteindre un ordinateur
- Je sais me servir d'un clavier et d'une souris
- Je sais utiliser une tablette/un smartphone
- Je sais faire une impression
- Je retrouve, déplace, enregistre un document
- Je sais télécharger un document

2/ Je suis à l'aise sur Internet :

- Je sais faire des recherches sur Internet
- Je sais utiliser le Caf.fr
- Je sais utiliser les services publics en ligne (Cpam, Pôle emploi...)
- Je sais faire un achat en ligne

OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DE SEINE-SAINT-DENIS

III/ Je suis intéressé par :

- Un atelier de sensibilisation à Internet (naviguer, mail...)
- Un atelier de sensibilisation au Caf.fr
- Un atelier de sensibilisation e-administration
- Un atelier sur les usages et risques d'Internet

III/ Je suis intéressé par :

- Un atelier de sensibilisation à Internet (naviguer, mail...)
- Un atelier de sensibilisation au Caf.fr
- Un atelier de sensibilisation e-administration
- Un atelier sur les usages et risques d'Internet

Partie à remettre à remettre à l'allocataire

- Nous vous invitons au prochain atelier

.....
Jour :heure.....

Lieu :

Cordonnées de la
structure

- Nous vous contacterons très prochainement pour vous informer de l'organisation d'un atelierproche de votre domicile.

OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DE SEINE-SAINT-DENIS

Ma Caf en un clic !

N° Allocataire :

Tél :

Adresse mail :

Allocataire reçu par (Nom Prénom) :

➤ Un travailleur social	
<input type="checkbox"/> En individuel	<input type="checkbox"/> en collectif
<input type="checkbox"/> Dans le cadre d'un parcours spécifique	<input type="checkbox"/> autre

➤ Un secrétaire	
<input type="checkbox"/> Dans le cadre d'un rdv Rsa	<input type="checkbox"/> autre

➤ Un Référent accueil

➤ Un Médiateur social expert

Agence famille/secteur :