

OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DU GARD



PRÉSENTATION DE L'OUTIL DE DIAGNOSTIC

IDENTITÉ DE LA STRUCTURE

Organisme : CAF du Gard

Description de la structure :

- Accueil commun CAF/CPAM : antenne d'accueil partagé au sein de mêmes locaux sur la ville de Beaucaire ouverte depuis le 24 août 2016.
- Un projet d'accueil cohérent au niveau des nouvelles orientations des deux organismes (accueil multiservices/accueil sur rendez-vous) :
 - un espace multiservices pour la réalisation des démarches en ligne, avec un accompagnement possible par un agent Caf ou Cnam,
 - un espace rendez-vous pour les situations les plus complexes.

Quelques chiffres :

- 6 ordinateurs en libre-service
- 2 bornes (une Caf et une Cnam)
- 7 box d'accueil (3 Caf, 2 Cnam, 2 dédiés à l'Action Sociale Caf).
- 3/4 des visites assurées en espace multi services : déploiement et promotion des démarches en ligne.

OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DU GARD

DESCRIPTIF DE L'OUTIL

Type d'outil de diagnostic utilisez-vous : Discussion informelle / entretien avec la personne (sans trame de questionnaire). Il s'agit d'un questionnaire par oral intégré dans une discussion informelle.

Les questions sont abordées tout au long de l'entretien, pour que l'allocataire ne se sente pas stigmatisé comme « ne sachant pas utiliser » ou « ne maîtrisant pas » les outils numériques. Cela doit aussi permettre de ne pas faire trop durer l'échange (lien entre la passation des questionnaires dans l'espace multiservices et la gestion des flux).

La trame des questions est maîtrisée par l'agent en charge de la passation du questionnaire et ainsi aisément intégrée dans l'entretien d'accompagnement.

L'enquêteur complète le questionnaire au fur et à mesure de l'entretien.

Canal de diffusion : Face à face dans un espace ouvert / file d'attente

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 ? Le conseiller de service à l'utilisateur chargé d'assurer l'accompagnement des allocataires dans l'espace multiservices qui est confronté, au quotidien dans le cadre de ses missions, aux difficultés liées au manque d'autonomie des allocataires (bonne connaissance des profils allocataires et de leurs usages du numérique).

Conseils et points de vigilance pour permettre le bon déroulé du diagnostic : Intégrer les différentes questions tout au long de l'échange (évite ainsi que l'allocataire sous-évalue son degré d'autonomie).

Donner du sens au questionnaire et rappeler sa finalité : insister sur la dernière question (n°10) : ex mise en place d'outils pour aider les allocataires dans la réalisation de leurs démarches en ligne (ateliers,...)

Se mettre à la place de l'allocataire pour essayer de comprendre pour quelles raisons il n'a pu réaliser sa demande de manière autonome (écouter l'allocataire - ne pas apporter de jugement de valeur - neutralité).

FORMATION DES ENQUÊTEURS

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

Il n'y a pas de formation dispensée car un questionnaire au plus près des réalités de terrain. Il est prévu un temps de présentation et d'échanges avec les agents chargés de la passation du questionnaire : lecture attentive des différentes questions regroupées en sous-thèmes (45 minutes -1 heure) avec une présentation des thématiques retenues (rappel de l'objectif final).

OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DU GARD

FINALITÉS DU DIAGNOSTIC

Issues proposées une fois le diagnostic terminé :

La réalisation des questionnaires permet d'évaluer le degré d'autonomie, de connaître avec plus de précisions les difficultés rencontrées et exprimées par les allocataires dans leur usage du numérique et de mettre en place des outils pour répondre à ces difficultés (ex : difficulté pour accéder à la prise de rdv sur le site Caf.fr => projet de mise en place d'ateliers sur cette thématique) et d'adapter sa posture d'accompagnement.

L'élaboration du questionnaire en thématiques permet aux agents de comprendre sa finalité avec plus de facilité : connaître les pratiques de l'allocataire, de la 1^{ère} étape d'utilisation du numérique (utilisation d'une souris et d'un ordinateur), en passant par la phase de connexion sur le site, jusqu'aux difficultés rencontrées dans la navigation.

OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DU GARD

OUTIL DE DIAGNOSTIC

Thème 1 : connaître les usages du numérique

1 - Utilisez-vous votre adresse e-mail régulièrement ?

- Oui
- Non

2- Savez-vous naviguer seul(e) sur Internet avec un ordinateur ?

- Oui
- Non

3- Savez-vous utiliser un clavier et une souris d'ordinateur ?

- Oui
- Non

Thème 2 : cibler le motif de contact

4- Pourquoi êtes-vous venu(e) à l'accueil aujourd'hui ? (plusieurs réponses possibles) :

- Déposer un document
- Obtenir des informations d'ordre général de la part d'un agent
- Réaliser ma déclaration trimestrielle de ressources
- Consulter mon dossier, mes droits et mes paiements
- Obtenir des explications sur mon dossier de la part d'un agent
- Prendre un rendez-vous
- Obtenir mes codes Caf (allocataire et/ou mot de passe)
- Editer une attestation
- Faire une démarche en ligne, déclarer un changement de situation
- Répondre à une demande d'information / un appel de pièces
- Autre →

OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DU GARD

Thème 3 : comprendre pourquoi les démarches n'ont pas été réalisées en autonomie

5- Savez-vous utiliser le Caf.fr tout(e) seul(e) ?

- Oui
- Non

Vous avez été accompagné(e) lors de votre venue à l'accueil : pour quelles raisons n'avez-vous pas réalisé vos démarches seul(e) ?

6- Parce que Je ne suis pas autonome administrativement (lecture, compréhension, langue étrangère,...) :

- Oui
- Non

7- Parce que je ne sais pas faire les démarches en ligne :

- Oui
- Non

8- Parce que je ne savais pas où trouver l'information sur le site :

- Oui →
- Non

9- Parce que j'avais besoin de réassurance (je savais où trouver l'information mais je voulais être sûr(e) de faire la démarche correctement, de ne pas me tromper) :

- Oui
- Non

10 – La Caf du Gard et la Cpam du Gard s'inscrivent dans une démarche d'accompagnement des usagers en difficulté avec les outils numériques (projet de mise en place d'ateliers numériques, ...). Dans ce cadre, accepteriez-vous d'être recontacté(e) ?

- Oui →
- Non

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION !