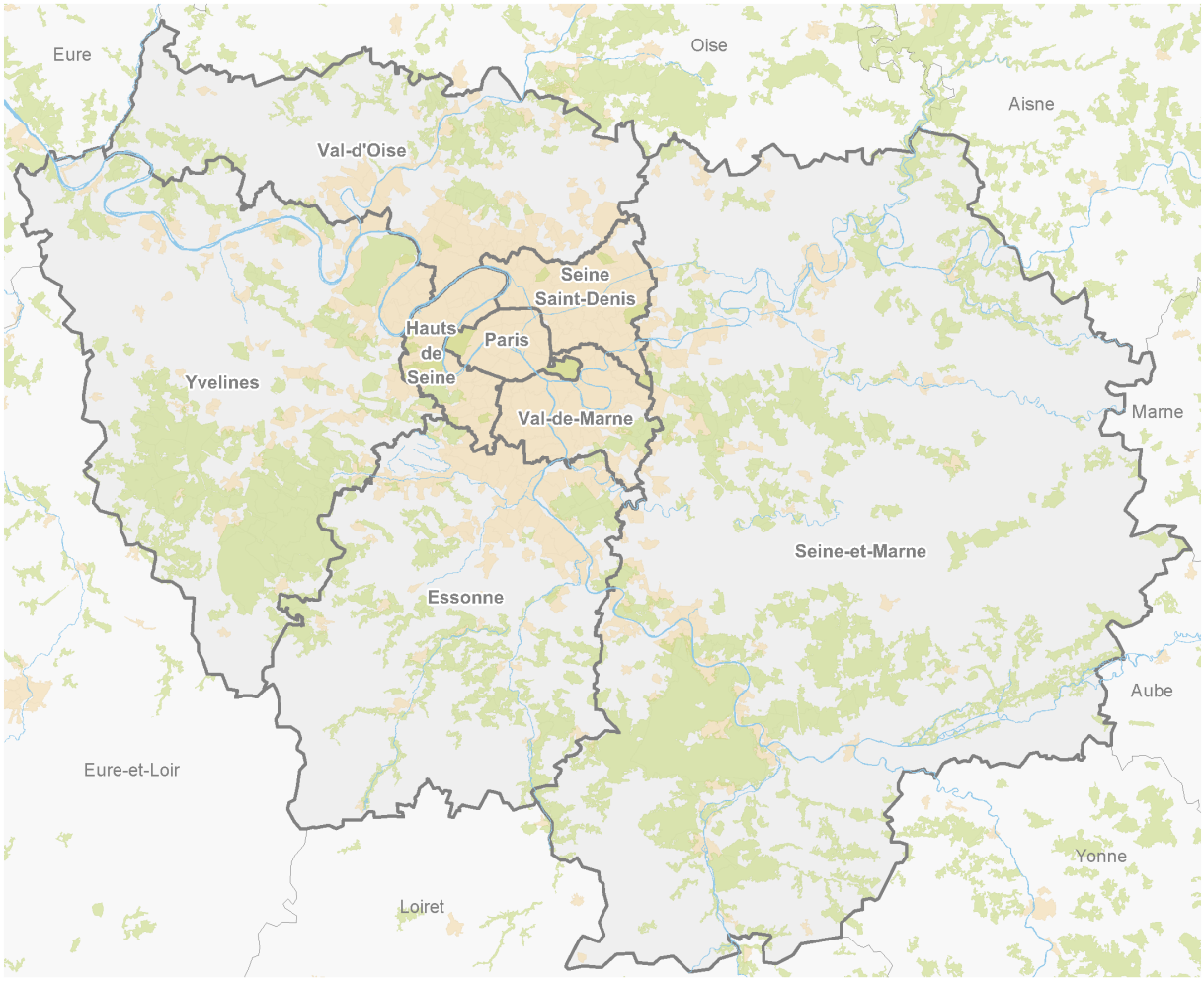
Ctrad Cellule technique de réflexion et d'aide à la décision

N°14-Septembre 2016

DOSSIER D'ETUDES DES CAF EN ÎLE-DE-FRANCE

# Évaluation de la médiation sociale partagée en Seine-Saint-Denis : Résultats de l'enquête conduite dans les ateliers numériques



# Sommaire


INTRODUCTION 04

LE DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE 05

PROFIL DES USAGERS ACCUEILLIS DANS LES ATELIERS NUMÉRIQUES 07

THÈME 1 : LES RAPPORTS DES USAGERS AVEC LA CAF

- Le déplacement en agence : mode de contact privilégié 10

- Des attentes spécifiques pour le déplacement en agence 10

- Le déplacement en agence, mode de contact privilégié des enquêtés pour l'examen des situations complexes 11

- Avant l'atelier, une consultation du site internet Caf.fr quasi inexistante pour la moitié des enquêtés 11

- En première intention, une préférence pour le déplacement en agence 12

THÈME 2 : L'OFFRE DES ATELIERS NUMÉRIQUES

- Les centres sociaux, principaux vecteurs de l'offre des ateliers numériques 14

- Les centres sociaux et les associations, vecteurs d'intervention sociale 14

THÈME 3 : L'APPORT DES ATELIERS NUMÉRIQUES : LE POINT DE VUE DES ENQUÊTÉS

- Un bilan positif concernant la pratique des ateliers 16

- Une grande satisfaction et un souhait de renouveler cette expérience 16

CONCLUSION 18

ANNEXE / QUESTIONNAIRE EN DIRECTION DES ALLOCATAIRES 19

# INTRODUCTION

Dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion 2013-2017, l'évolution des attentes des allocataires, prises en compte dans le prolongement des enquêtes de satisfaction, vont dans le sens d'une plus grande autonomie. Cette évolution est accentuée par le recours à internet. Aussi, la Cnaf met progressivement en place une offre de service « 100 % dématérialisée, 100 % personnalisée ». Si la fracture numérique s'entend moins aujourd'hui dans le niveau d'équipement, mais plutôt dans leur usage, la facilitation numérique vise principalement à proposer aux allocataires un accompagnement dans l'utilisation des services dématérialisés. Des partenariats sont noués et sont recherchés pour orienter les usagers, certains allocataires étant trop éloignés du numérique.

La Caisse d'allocations familiales de Seine-Saint-Denis, dans le cadre de sa politique d'accès aux droits, a formé un réseau de partenaires composé de centres sociaux, d'associations, de cyber-bases sur le modèle des partenaires relais, sous l'appellation « Médiation sociale partagée ». Cette nouvelle offre de service en direction des allocataires, a pour but d'apporter aux allocataires de Seine-Saint-Denis un service de proximité, complémentaire de celui apporté dans les Agences Familles du département et centré autour de l'accès aux droits et de l'accompagnement vers les télé-services. Grâce à ce partenariat, plusieurs actions visant à faire connaître les offres de service et les prestations légales de la Caf sont menées, dont font partie « les ateliers d'accompagnement vers les télé-services ». Depuis 2013 un réseau de 64 partenaires répartis sur 29 communes a été développé. Les objectifs poursuivis par la démarche engagée tendent à faciliter l'autonomie administrative des allocataires, notamment par un usage efficace des différents canaux, rendre les usagers acteurs de la gestion de leurs droits et démarches, contribuer à l'expression des besoins et attentes des usagers dans un objectif d'amélioration continue de la qualité de service.

Finalement, l'action entamée rejoint le fait que le non recours, frein important à l'efficacité de la protection sociale et facteur de pauvreté, pose aussi la question de l'égalité des publics dans l'accès à leurs droits et que la lutte contre ce non recours participe à l'inclusion active des publics les plus en difficulté.

En complément des outils statistiques déployés pour suivre cette démarche, la Caf a souhaité évaluer, au travers d'une étude d'impact, l'action de ce réseau auprès des allocataires de Seine-Saint-Denis. C'est dans ce contexte que la contribution de la Cellule technique de réflexion et d'aide à la décision (Ctrad) a été sollicitée pour accompagner la Caf dans l'évaluation du volet « ateliers numériques » de la médiation sociale partagée. Cette contribution devrait permettre de mieux comprendre notamment en quoi le réseau de la médiation sociale partagée permet à l'allocataire d'acquérir une autonomie pour faciliter l'accès à ses droits via l'utilisation des interfaces numériques.

Plus précisément, la Caf a souhaité la mise en œuvre d'une enquête par questionnaire pour recueillir auprès des allocataires des éléments sur :

- le mode de contact qu'ils privilégient lorsqu'ils veulent se mettre en relation avec la Caf,

- l'utilisation du Caf.fr avant qu'ils n'assistent à l'atelier,

- leur satisfaction après avoir participé aux ateliers collectifs d'accompagnement vers les téte-services.

L'enquête, diligentée par la direction de la Caf, a donc pour but de mieux comprendre en quoi le réseau de la médiation sociale partagée permet à l'allocataire d'acquérir une autonomie facilitant l'accès à ses droits via l'utilisation des interfaces numériques, plus particulièrement via le site internet Caf.fr.

## LE DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE

Les ateliers numériques mis en place depuis le 1er octobre 2015 se sont déroulés sur 27 communes et dans 53 structures. Depuis cette même date, 127 ateliers numériques se sont tenus auprès de 860 allocataires. Pour l'animation de ces ateliers, des médiateurs sociaux de proximité ont été recrutés, dont une de leur mission a été d'administrer les questionnaires auprès des allocataires à la fin de l'atelier.

L'enquête elle-même auprès des allocataires a débuté le 12 novembre et s'est terminée le 11 février 2016 (cf. Encadré. Méthode d'administration des questionnaires). Elle a été administrée par voie de questionnaire, mis au point avec le Pôle de ressources en ingénierie sociale de la Caf au cours des mois de septembre et octobre 2015. Une phase test a été conduite la première semaine de novembre pour une mise en œuvre la deuxième quinzaine de novembre.

Entre les mois de novembre et de février, 97 ateliers numériques se sont déroulés dans 26 communes au sein de 55 structures et touchant 493 allocataires (cf. carte). Les structures qui ont organisé ces ateliers numériques sont les centres sociaux (25), les associations (6), les maisons pour l'emploi (6), les médiathèques (4), les centres communaux d'action sociale (3), les Projets de ville (3), les épiceries solidaires (2), les Pôles Sociaux (2), une direction emploi formation et insertion, un secours populaire, un cyberbase, et une Confédération syndicale des familles. Parmi les 40 communes du département, 6,5 sur 10 sont porteuses de ce partenariat de façon plus ou moins intense : Bagnolet, Saint-Denis (9 actions chacune), Montreuil (7 actions), Pantin, Aubervilliers, Epinay-sur-Seine (6 actions chacune), Pavillons-sous-Bois, Villemonble, La Courneuve (5 actions chacune), Pierrefitte-sur-Seine, Villepinte, Bondy (4 actions chacune), Aulnay-sous-Bois, Clichy-sous-Bois, Gagny, Saint-Ouen, Sevran (3 actions chacune), Romainville, Neuilly-sur-Marne, Stains (2 actions chacune), Tremblay-en-France, Montfermeil, Livry Gargan, L'île-Saint-Denis, Villetaneuse, Neuilly-sur-Marne, Rosny (1 action chacune). Finalement, les ateliers se sont tenus sur 26 communes, ce qui représente 19 allocataires par commune.

Ces ateliers se sont principalement tenus sur les communes du sud, de l'ouest et de l'est, laissant le cœur du département sans mises en place d'ateliers (Noisy-le-Sec, Bobigny, Drancy, Le Blanc-Mesnil, Dugny, Le Bourget), de même que les communes de l'extrémité est du département (Vaujours, Coubron, Gournay-sur-Marne, Noisy-le-Grand).

Encadré. Méthode d'administration des questionnaires :

Une aide méthodologique a été préparée en amont afin d'éclairer les médiateurs sociaux de proximité dans la compréhension des questions et d'appuyer au mieux les allocataires.

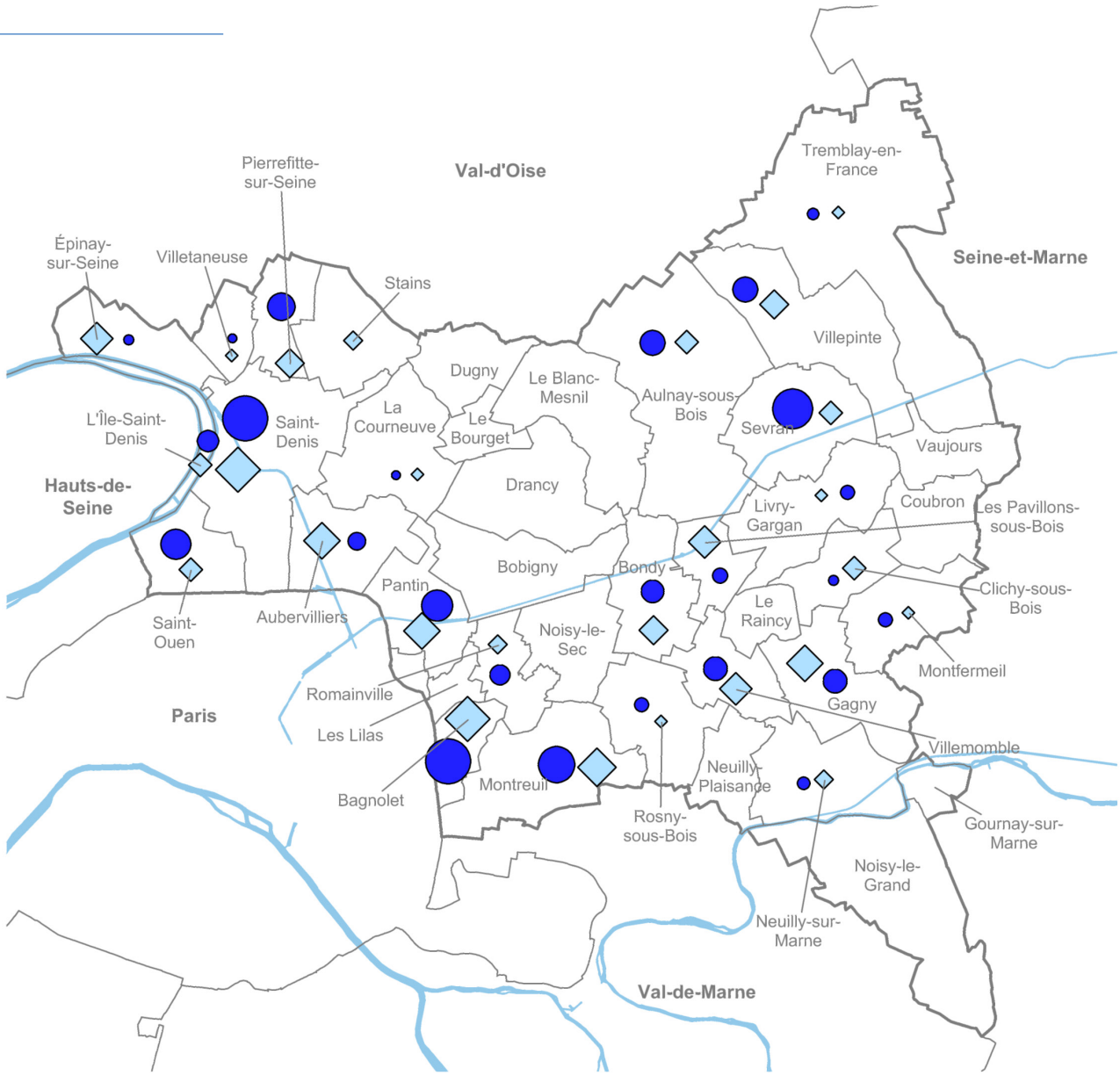
La phase test, réalisée le 12 novembre, a permis de procéder à quelques réajustements pour une meilleure compréhension de la part du public.

La mission des médiateurs sociaux de proximité consistait, à l'issue de la réalisation de l'atelier numérique, en la remise systématique du questionnaire à chacun des participants pour qu'ils le renseignent. Leur mission était de les accompagner et d'intervenir en cas de difficultés. Or, la fragilité du public accueilli, dont la non maîtrise de la langue française, s'est avérée être un frein majeur à l'autonomie dans le remplissage du questionnaire. Les médiateurs sociaux de proximité ont été tenus d'accompagner individuellement les allocataires, ce qui a engendré une perte dans la collecte des questionnaires. Les failles rencontrées dans cette collecte ont amené à recommander que tous les allocataires, de façon la plus exhaustive, renseignent le questionnaire et ne quittent les ateliers sans s'en être acquittés.

Ainsi, sur les 493 allocataires ayant participé à un atelier entre le 12 novembre et le 11 février, 178 ont répondu au questionnaire. Ils ont été adressés à la Ctrad au fur et à mesure de la collecte, permettant un taux de retour de 36,1 %.

Le questionnaire comporte 3 volets :
- Un premier thème aborde les rapports que l'allocataire peut avoir avec la Caf avant le suivi des ateliers numériques dont les motifs administratifs, les raisons du déplacement ou du contact avec la Caf et le canal que privilégie l'allocataire selon sa demande.
- Un deuxième thème porte sur l'analyse de la perception des ateliers numériques par l'allocataire à travers des questions portant sur les modes de connaissance des ateliers et la fréquentation de la structure.
- Un troisième thème traite de l'apport des ateliers en termes d'acquisition d'autonomie pour l'utilisation du site internet Caf.fr et la satisfaction sur le service rendu.

## Carte La médiation sociale partagée en Seine-Saint-Denis : Répartition territoriale des ateliers numériques




**Nombre d'ateliers numériques**

- de 1 à 2
- de 3 à 5
- de 6 à 9

**Nombre d'usagers ayant participé à un atelier**

- de 3 à 7
- de 8 à 22
- de 23 à 60

*Source: Caf 93*

## PROFIL DES USAGERS ACCUEILLIS DANS LES ATELIERS NUMÉRIQUES

### Un public principalement féminin, avec 3 enfants ou plus, étranger hors Union Européenne

Par rapport au public allocataire de la Caf de Seine-Saint-Denis, sur le plan du sexe, de la nationalité et de la taille de la famille, les enquêtés se caractérisent par une surreprésentation du sexe féminin, des étrangers issus hors Union Européenne et des familles nombreuses (cf. tableau 1.).

Ce public est constitué aussi principalement de personnes en situation d'isolement. Plus de 75 % d'entre eux n'exercent pas d'activité professionnelle. Parmi les 20 % qui en exercent une, ils sont la moitié à être ouvriers non qualifiés (agent d'entretien, chauffeur,...). Malgré un taux de non réponse important à la question du niveau de revenus mensuels (un peu moins de la moitié n'y a pas répondu), 60 % des répondants ont déclaré gagner moins de 1 000 euros par mois (aides de la Caf comprises). Le public des ateliers est dans sa quasi-totalité un public allocataire qui cumule plusieurs prestations (aide au logement, Rsa et Prestation d'accueil du jeune enfant). Les allocataires interrogés possèdent pour 7 d'entre eux sur 10 une connexion internet à leur domicile et près de 60 % ont pour principal matériel informatique pour naviguer sur internet, un ordinateur (en très grande proportion). Néanmoins, près d'un quart ne possède aucun matériel informatique (ordinateur, smartphone, tablette). Quant à la manipulation d'internet, 34 % des allocataires n'utilisent pas ou très peu internet et 36 % se sentent à l'aise avec la navigation.

Tableau 1. Le profil des enquêtés au regard de la population Caf de Seine-Saint-Denis

| | | Enquêtés | Population Caf |
|---|---|---|---|
| | SEXE | | |
| | Homme | 18,2 % | 39,5 % |
| | Femme | 81,8 % | 60,5 % |
| | NATIONALITÉ | | |
| | Française | 35,2 % | 67,9 % |
| | Étranger de l'Union Européenne | 12,5 % | 3,9 % |
| | Étranger hors de l'Union Européenne | 52,3 % | 28,2 % |
| | ENFANTS | | |
| | Sans enfants | 18,2 % | 40,0 % |
| | 1 enfant | 18,2 % | 19,0 % |
| | 2 enfants | 35,0 % | 24,4 % |
| | 3 enfants ou plus | 46,9 % | 17,2 % |
| | SITUATION FAMILIALE | | |
| | Célibataire | 52,1 % | 68,4 % |
| | En couple | 47,9 % | 48,8 % |

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016, Caisse d'allocations familiales de Seine-Saint-Denis, 2015

# Thème 1 : Les rapports des usagers avec la Caf

# Thème 1 : Les rapports des usagers avec la Caf

## Le déplacement en agence : mode de contact privilégié

Plus de la moitié des répondants se déplace en agence lorsqu'ils veulent contacter leur Caf et pour un quart d'entre eux, ils consultent le site internet. Le contact par voie de communication téléphonique est à hauteur de 13 %, alors que l'utilisation des bornes ou des structures proches du domicile reste marginale (cf. tableau 2.).

Tableau 2. Le mode de contact le plus souvent utilisé

| Quel mode de contact utilisez-vous le plus souvent pour joindre votre Caf? | |
|---|---|
| Aller en agence | 51,4 % |
| Le site internet Caf.fr | 25,1 % |
| Téléphoner | 12,6 % |
| Consulter les bornes | 6,3 % |
| Aller dans une structure proche de chez vous (association, centre social,…) | 4,6 % |
| Ensemble | 100,0 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse 98,3% | |

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

Près de 7 enquêtés sur 10 se sont déplacés au moins une fois en agence et parmi eux plus de la moitié d'entre eux, au moins trois fois (cf. tableau 3.). Néanmoins, la consultation du site Caf.fr est également importante puisque 71,5 % d'entre eux l'ont utilisé au moins une fois, dont près de 7 sur 10, trois fois et plus. Cette utilisation relativement importante au regard de la préférence des enquêtés reflète sans doute des recherches infructueuses ou une volonté d'acquérir de l'autonomie pour obtenir de l'information ou de se repérer sur le mode de communication que la Caf privilégie vis-à-vis de ses allocataires. L'échec de la recherche peut les conduire finalement à se déplacer en agence. L'utilisation des bornes et le contact téléphonique sont utilisés dans une moindre mesure, respectivement 47,1 % et 40,4 % au moins une fois. Et pour chacun d'eux, plus de la moitié des répondants a affirmé ne l'avoir jamais utilisé depuis le début de l'année 2015.

## Des attentes spécifiques pour le déplacement en agence

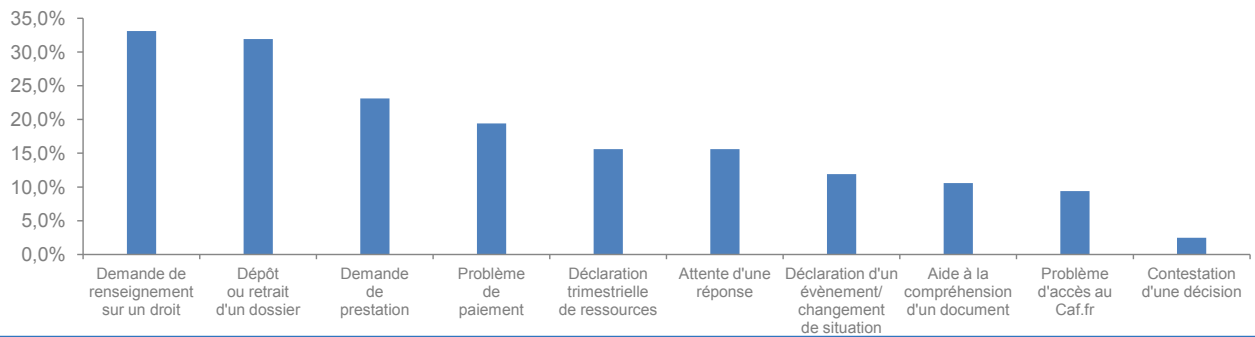
Lors de leur dernier passage en agence, le déplacement a été le plus souvent effectué pour y déposer ou retirer un dossier (32 %), demander un renseignement sur un droit/un dossier (33 %) et demander dans près d'un quart des cas une prestation, 1 enquêté sur 5 s'y est déplacé pour un problème de paiement (cf. figure 1.).
L'enquêté a également été interrogé sur ses attentes lors de son dernier déplacement en agence. En effet, la moitié d'entre eux a espéré pouvoir régler leur dossier et près d'un tiers, obtenir une réponse immédiate et/ou être mieux informé sur leurs droits. À peine 20 % se sont déplacés en agence

Tableau 3. Le mode de contact et l'utilisation

| Depuis le début de l'année, combien de fois environ … | 0 fois | 1 à 2 fois | 3 fois et plus | Ensemble |
|---|---|---|---|---|
| … vous êtes-vous rendu dans une agence | 33,7 % | 30,3 % | 36,0 % | 100,0 % |
| … avez-vous contacté votre Caf ar téléphone | 59,7 % | 23,9 % | 16,5 % | 100,0 % |
| … avez-vous utilisé une borne | 52,9 % | 24,7 % | 22,4 % | 100,0 % |
| … avez-vous utilisé le site internet Caf.fr | 28,6 % | 24,6 % | 46,9 % | 100,0 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse | 98,3 % | | | |

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

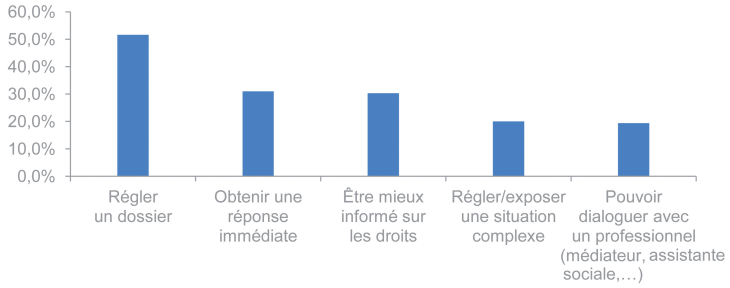
Figure 1. Les motifs lors de la dernière visite




178 questionnaires total – Taux de réponse 89,9 %

Les enquêtés avaient la possibilité de formuler plusieurs réponses (3 maximum). Les pourcentages sont calculés sur les 178 questionnaires.
Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

Figure 2. Les attentes lors de la dernière visite




178 questionnaires total – Taux de réponse 87,1 %

Les enquêtés avaient la possibilité de formuler plusieurs réponses (2 maximum). Les pourcentages sont calculés sur les 178 questionnaires.
Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

pour régler une situation complexe difficile à expliquer par téléphone ou internet et/ou pour dialoguer avec un professionnel (cf. figure 2.). Principalement, les questions autour des prestations des minima sociaux ont été au cœur de leurs préoccupations, 49 % d'entre eux se sont déplacés pour une question concernant le Rsa ou l'Aah et 4 sur 10 pour une question relative aux aides au logement.

## Le déplacement en agence, mode de contact privilégié des enquêtés pour l'examen des situations complexes

S'agissant d'étudier leurs préférences dans les modes de contact avec la Caf, dans tous les cas (régler un dossier, obtenir une réponse immédiate, être mieux informé, régler ou exposer une situation complexe), le déplacement en agence est celui qui est le plus utilisé (cf. tableau 4.). Plus la situation exposée sollicite une interaction forte avec la Caf, plus le déplacement en agence augmente puisque plus de 7 sur 10 préfèrent se déplacer en agence pour régler ou exposer une situation complexe.

Le deuxième contact privilégié pour leur entrée en relation avec la Caf est la consultation du site internet, pour régler un dossier, obtenir une réponse immédiate, être mieux informé. Toutefois, la consultation du site internet pour exposer une situation complexe ne correspond pas à leurs attentes.

## Avant l'atelier, une consultation du site internet Caf.fr quasi inexistante pour la moitié des enquêtés

Avant la participation à l'atelier, près de la moitié des enquêtés ne consultent pas du tout ou rarement le site internet (cf. tableau 5.) dû à une mauvaise maitrise de l'outil internet, pour plus de la moitié d'entre eux, ou pas d'accès à internet pour près d'un quart (cf. tableau 5.1. et 5.2.).

Quant à ceux disant avoir utilisé le site internet avant l'atelier, cela concernait principalement la consultation du dossier (74 %), l'impression d'une

Tableau 4. Le mode de contact et les situations

| | Aller en agence | Téléphoner | Consulter le site internet Caf.fr | Ensemble |
|---|---|---|---|---|
| Si vous devez régler un dossier, vous préférez | 52,4 % | 9,4 % | 38,2 % | 100,0 % |
| Si vous devez obtenir une réponse immédiate, vous préférez | 47,4 % | 18,5 % | 34,1 % | 100,0 % |
| Si vous souhaitez être mieux informé, vous préférez | 56,4 % | 13,4 % | 30,2 % | 100,0 % |
| Si vous devez régler/exposer une situation complexe, vous préférez | 72,7 % | 9,3 % | 18,0 % | 100,0 % |

178 questionnaires total - Taux de réponse 96,6 %

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

Tableau 5. L'utilisation du site Caf.fr avant l'atelier

| Avant cet atelier, vous arrivait-il d'utiliser le Caf.fr? | |
|---|---|
| Pas du tout | 30,9 % |
| Souvent | 28,7 % |
| Parfois | 22,5 % |
| Rarement | 18,0 % |
| Ensemble | 100,0 % |

178 questionnaires total - Taux de réponse 100,0 %

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

Tableau 5.1. L'utilisation du site Caf.fr avant l'atelier

| Si "Pas du tout", pourquoi? | |
|---|---|
| Mauvaise maitrise de l'outil internet | 54,2 % |
| Pas d'accès internet ou pas d'ordinateur | 22,9 % |
| Mauvaise compréhension de la langue | 8,3 % |
| Autre | 14,6 % |
| Ensemble | 100,0 % |

178 questionnaires total - Taux de réponse 87,3 %

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

Tableau 5.2. L'utilisation du site Caf.fr avant l'atelier

| Si "Souvent, Parfois ou Rarement", cela concernait : | |
|---|---|
| La consultation de votre dossier | 74,4 % |
| Imprimer une attestation de droit | 49,6 % |
| La recherche d'une information | 39,3 % |
| Déclarer ses ressources | 23,9 % |
| Un moyen de contacter votre Caf | 18,8 % |
| Remplir une demande en ligne (aide au logement, Rsa, Prestation d'accueil du jeune enfant) | 17,1 % |
| Signaler un changement de situation | 16,2 % |
| Faire une simulation de droits | 8,5 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse 95,1 % | |

Les enquêtés avaient la possibilité de formuler plusieurs réponses (3 maximum). Les pourcentages sont calculés sur les 178 questionnaires.
Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

attestation de droit (50 %) et dans une moindre mesure la recherche d'une information (40 %).

## En première intention, une préférence pour le déplacement en agence

S'agissant d'étudier l'aisance des enquêtés pour entrer en communication avec la Caf selon les modes de contact, ceux-ci ont été invités à les classer par ordre de préférence (cf. tableau 6.). Près de la moitié (49 %) donne comme premier choix le déplacement en agence  En deuxième choix, le contact téléphonique, en rang trois *ex aequo*, la consultation du site internet et le contact téléphonique et en dernier choix, l'usage des bornes.

Tableau 6. La préférence des modes de contact

| De manière globale, vous êtes plus à l'aise avec : | Rang 1 | Rang 2 | Rang 3 | Rang 4 |
|---|---|---|---|---|
| Le déplacement en agence | **49,4 %** | 12,4 % | 12,9 % | 7,9 % |
| La consultation du site internet Caf.fr | 29,8 % | 21,9 % | **20,8 %** | 10,7 % |
| L'appel téléphonique | 11,8 % | **29,8 %** | **20,8 %** | 12,4 % |
| Les bornes | 3,9 % | 15,7 % | 15,2 % | **36,5 %** |
| Non réponse | 5,1 % | 20,2 % | 30,3 % | 32,6 % |
| Ensemble | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse 94,9 % | | | | |

Les enquêtés devaient noter de 1 à 4 leur préférence, 1 étant ce qu'ils préfèrent le plus et 4, le moins.
Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

# Thème 2 : L'offre des ateliers numériques

# Thème 2 : L'offre des ateliers numériques

## Les centres sociaux, principaux vecteurs de l'offre des ateliers numériques

Certains allocataires sont trop éloignés du numérique pour que la Caf puisse en être le principal acteur. Ainsi, dans les partenariats liés à la médiation numérique, ceux à rechercher pour orienter les usagers s'avèrent être les centres sociaux (cf. tableau 7.). En effet, dans plus de la majorité des cas, les ateliers se sont déroulés dans un centre

Tableau 7. La participation aux ateliers

| Dans quel type de structure participez-vous à cet atelier? | |
|---|---|
| Centre social | 61,1 % |
| Association | 22,9 % |
| Point d'informations médiation multiservices (PIMMS) | 9,6 % |
| Cyber Base | 6,4 % |
| Ensemble | 100,0 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse 88,2 % | |

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

social (61 %), puis pour près d'un quart dans une association, pour 1 sur 10 dans un Point d'information médiation multiservices (PIMMS) et enfin, pour 6 % dans un Cyber Base. Cette offre de service est principalement portée par les structures car plus de 4 sur 10 ont porté elles-mêmes à la connaissance des usagers cette offre de service (cf. tableau 8.). Le vecteur des professionnels de la Caf (médiateur, assistante sociale, ...) joue pour plus d'un tiers. La communication autour de cette offre de service auprès des usagers a été engagée principalement sur le 3ème trimestre 2015.

Tableau 8. La connaissance des ateliers

| Comment avez-vous connu cet atelier? | |
|---|---|
| Par la structure elle-même | 43,2 % |
| Par un professionnel de la Caf (médiateur, assistante sociale,…) | 36,7 % |
| Autre | 16,0 % |
| Par un parent, ami,… | 4,1 % |
| Ensemble | 100,0 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse 94,9 % | |

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

Tableau 9. Les motivations à la participation à l'atelier

| Qu'est-ce qui vous a motivé à participer à cet atelier: | |
|---|---|
| Maîtriser l'utilisation du site internet Caf.fr | 55,8 % |
| Se repérer sur le site Caf.fr | 54,1 % |
| Acquérir une autonomie dans les démarches avec la Caf | 50,0 % |
| Acquérir des connaissances dans l'utilisation d'internet en général | 31,4 % |
| Acquérir une confiance en soi en général | 20,3 % |
| Pouvoir créer votre boîte mail | 4,1 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse 96,6 % | |

Les enquêtés avaient la possibilité de formuler plusieurs réponses (3 maximum). Les pourcentages sont calculés sur les 178 questionnaires.
Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

Les motivations principales pour participer aux ateliers numériques s'articulent principalement autour de la maîtrise du site Caf.fr (56 %), pouvoir se repérer sur le site (54 %) et enfin l'acquisition d'une autonomie face aux démarches administratives (50 %) (cf. tableau 9.). Ces motivations qui arrivent en premier choix montrent bien la volonté des usagers d'acquérir de l'autonomie et sans doute de s'affranchir du contact physique vis-à-vis de la Caf. Les autres modalités de réponse d'ordre plus personnel ne sont pas mises en avant puisque, que ce soit dans l'acquisition de connaissances dans l'utilisation d'internet en général, ou dans l'acquisition de plus de confiance en soi, ces modalités ne sont pas retenues dans les premiers choix (31 % et 20 %).

## Les centres sociaux et les associations, vecteurs d'intervention sociale

Bien que plus de la moitié ignore le partenariat entre la structure et la Caf, un peu plus des trois quarts des répondants connaissent déjà la structure et, participent ou ont participé à d'autres activités dispensées par celle-ci, ce qui montre que les centres sociaux/associations sont des partenaires essentiels dans le cadre de la médiation sociale partagée (cf. tableau 10.).

Tableau 10. La connaissance de la structure

| | Oui | Non | Ensemble |
|---|---|---|---|
| Connaissiez-vous déjà la structure dans laquelle se déroule cet atelier? | 78,4 % | 21,6 % | 100,0 % |
| Participez-vous ou avez-vous participé à d'autres activités, ici ou dans une autre structure? | 60,5 % | 39,5 % | 100,0 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse 99,0 % | | | |

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

# Thème 3 : L'apport des ateliers numériques : le point de vue des enquêtés

# Thème 3 : L'apport des ateliers numériques : le point de vue des enquêtés

## Un bilan positif concernant la pratique des ateliers

Après la participation à l'atelier, s'il apparaît difficile de mesurer le bénéfice à terme de l'apport des ateliers numériques par les enquêtés, ceux-ci ont été interrogés sur leur capacité ou non à réinvestir leur apprentissage du site Caf.fr. Les trois quarts des répondants affirment se sentir capable d'utiliser le site internet. Mais cette réponse est à moduler suivant les différents items proposés à l'enquêté (cf. tableau 11.).

Grâce à cette participation, près de 6 enquêtés sur 10 se sentent capables de déclarer un changement de situation sur le site Caf.fr, plus de la moitié pense pouvoir à présent demander une prestation et faire une déclaration trimestrielle de ressources via le site internet. Cet aspect positif de la participation aux ateliers numériques va dans le sens de la politique de la branche Famille qui tend vers l'offre de service Cnaf, « 100 % dématérialisée, 100 % personnalisée ».

En revanche, plus de la moitié ne se sent pas capable d'envoyer un mail à la Caf ou de faire une simulation de droits sur le site (54 % et 52 %). Ces résultats montrent sans doute le besoin de renouveler ce type d'opération pour ancrer l'apport des ateliers de façon plus pérenne.

Dans toutes les avancées que l'enquêté est susceptible d'avoir acquis à la fin de l'atelier, la modalité « je le faisais avant l'atelier » a été très peu choisie, de 1 % concernant la simulation de droits à 6 % pour la déclaration trimestrielle de ressources.

## Une grande satisfaction et un souhait de renouveler cette expérience

Les répondants s'accordent à dire qu'ils pensent revenir à un atelier de ce type (88 %) dont 60 % d'entre eux parce qu'ils n'ont pas tout compris ou qu'ils ne sentent pas sûrs, et 40 % pour aller plus loin dans l'utilisation du site Caf.fr (cf. tableau 12. et 12.1.). Ceux voulant aller plus loin dans l'utilisation du site internet émettent le souhait de pouvoir devenir

Tableau 11. Évaluation de l'utilisation du site internet après l'atelier

| **À présent, tout(e) seul(e), pensez-vous pouvoir…** | Oui | Non | Je le faisais avant l'atelier | Je ne sais pas | Ensemble |
|---|---|---|---|---|---|
| … faire une déclaration trimestrielle de ressources sur le Caf.fr ? | 51,8 % | 21,2 % | 5,9 % | 21,2 % | 100,0 % |
| … déclarer un changement de situation sur le Caf.fr ? | 56,3 % | 21,0 % | 3,4 % | 19,3 % | 100,0 % |
| … faire une simulation de droits sur le Caf.fr ? | 47,4 % | 24,9 % | 1,2 % | 26,6 % | 100,0 % |
| … demander une prestation sur le Caf.fr ? | 53,1 % | 22,3 % | 2,3 % | 22,3 % | 100,0 % |
| … envoyer un mail à votre Caf ? | 44,6 % | 30,9 % | 1,7 % | 22,9 % | 100,0 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse 98,9 % | | | | | |

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

Tableau 12. Participation renouvelée à l'atelier

| **Pensez-vous venir à nouveau à un atelier comme celui que vous venez de suivre?** | |
|---|---|
| Oui | 87,6 % |
| Non | 12,4 % |
| Ensemble | 100,0 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse | 100,0 % |

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

Tableau 12.1. Participation renouvelée à l'atelier

| **Si "Oui", pourquoi?** | |
|---|---|
| Je n'ai pas tout compris | 27,6 % |
| Je ne me sens pas sûr(e) de moi | 32,2 % |
| Pour aller plus loin dans l'utilisation du site internet Caf.fr | 40,1 % |
| Ensemble | 100,0 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse | 97,4 % |

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

Tableau 12.2. Participation renouvelée à l'atelier

| **Si "Pour aller plus loin dans l'utilisation du site internet Caf.fr", que souhaitez-vous apprendre de plus ?** | |
|---|---|
| Autonomie dans les démarches | 50,0 % |
| Perfectionnement dans la manipulation | 12,5 % |
| Autre | 37,5 % |
| Ensemble | 100,0 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse | 52,5 % |

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

(1) Cette question était une question ouverte qui a nécessité un recodage a posteriori. Le recodage a été réalisé grâce à l'occurrence des mots clés utilisés par l'enquêté, ce qui a permis de pouvoir distinguer de manière objective l'idée d'autonomie et l'idée de perfectionnement. Quant à la catégorie « Autre », elle regroupe tous les mots ou idées marginaux qui ne peuvent pas former une catégorie unie par une même idée.

entièrement autonome dans les démarches administratives (cf. tableau 12.2(1)).
Parmi ceux exprimant un manque de confiance ou une mauvaise compréhension, il s'agit principalement de revoir les bases de l'informatique (ouvrir et enregistrer un fichier, naviguer sur internet,...) puis être accompagné par un professionnel pour poursuivre cet apprentissage, enfin participer à d'autres ateliers (cf. tableau 12.3).

Tableau 12.3. Participation renouvelée à l'atelier

| Si "Je n'ai pas tout compris" ou "Je ne me sens pas sûr(e) de moi", de quoi avez-vous besoin? | |
|---|---|
| Apprendre les bases de l'informatique (ouvrir un fichier, enregistrer un fichier, naviguer sur internet,…) | 41,7 % |
| Être accompagné(e) par un professionnel pour poursuivre dans cet apprentissage | 35,7 % |
| Un accompagnement supplémentaire (participer à d'autres ateliers,…) | 22,6 % |
| Ensemble | 100,0 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse | 92,30 % |

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

Tableau 13. L'utilisation de l'informatique après l'atelier

| De manière générale, pensez-vous maintenant pouvoir utiliser l'informatique avec une plus grande confiance en vous? | |
|---|---|
| Oui | 78,5 % |
| Non | 21,5 % |
| Ensemble | 100,0 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse | 91,6 % |

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

Tableau 14. La satisfaction du service proposé

| Quelle est votre satisfaction globale concernant l'atelier? | |
|---|---|
| Très utile | 73,5 % |
| Utile | 20,6 % |
| Peu utile | 4,1 % |
| Pas utile du tout | 1,8 % |
| Ensemble | 100,0 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse | 95,5 % |

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

*In fine*, le suivi des ateliers participe de la désacralisation du site Caf.fr, voire de l'outil informatique, puisque 79 % estiment pouvoir l'utiliser avec une plus grande confiance en soi (cf. tableau 13.), corrélée par des taux de satisfaction globale et de service rendu par la Caf importants, plus de 9 enquêtés sur 10 étant très satisfaits et satisfaits ou ayant trouvé le service rendu très utile et utile (cf. tableau 14 et 15.).

Tableau 15. Le service rendu

| Comment jugez-vous le service rendu par votre Caf en vous propsant de participer à cet atelier? | |
|---|---|
| Très satisfaisant | 71,9 % |
| Satisfaisant | 24,6 % |
| Peu satisfaisant | 2,4 % |
| Pas satisfaisant du tout | 1,2 % |
| Ensemble | 100,0 % |
| 178 questionnaires total - Taux de réponse | 93,8 % |

Source : Enquête « Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques », 2015-2016

# CONCLUSION

La mise en place des ateliers numériques par la Caf de Seine-Saint-Denis illustre sa préoccupation de réaliser une relation de service adaptée aux parcours spécifiques en direction des usagers et des allocataires. En ce sens, elle rejoint une des missions essentielles inscrites dans la Convention d'objectifs et de gestion qui consiste à « adapter la relation de service aux allocataires à leur diversité et à l'accroissement de la demande sociale ». L'organisation et l'optimisation des modes de contact et d'information, en les adaptant aux demandes des situations des allocataires, sont en effet un des objectifs majeurs de la branche. Certes, le développement des offres dématérialisées concourt à l'allègement des tâches de saisie des techniciens des organismes. Mais elles permettent de réorienter les activités vers la relation à l'usager et l'accompagnement des demandes exprimées par les allocataires les plus en difficulté, notamment lors des rendez-vous des droits.

La mise en place par la Caf de la médiation sociale partagée participe de cette volonté en visant une présence sur le territoire, en s'appuyant sur un « partenariat relais », en organisant une politique d'accompagnement vers le numérique. Il va de soi ainsi que la mobilisation des partenariats permet de favoriser un accès amélioré des allocataires ou des usagers à l'information et aux droits.

La branche Famille continue dans le cadre de sa politique d'offre de service « 100 % dématérialisée, 100 % personnalisée » d'approfondir cette question d'autonomie numérique des usagers en s'appuyant sur des partenaires dont la vocation est d'ouvrir les opportunités d'internet au plus grand nombre de personnes en insertion. C'est aussi, avec le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique qu'elle poursuit dans ce sens avec la démarche de « personas », ces « profils types » d'usagers étant qualifiés par le degré d'autonomie vis-à-vis du numérique. Ainsi, la Caf de Seine-Saint-Denis, dans le cadre de la mise en place des ateliers numériques, est au cœur de la problématique à venir. ■

Emmanuelle Pascal
Ctrad – Caf en Île-de-France

# Annexe : questionnaire en direction des allocataires

# Annexe - Évaluation de la médiation sociale partagée : Les ateliers numériques

## La Caf et vous

Quel mode de contact utilisez-vous le plus souvent pour joindre votre Caf? **Taux de réponse : 98,3 %**

☐ Aller en agence **51.4 %** ☐ Le site internet Caf.fr **25,1 %**
☐ Téléphoner **12,6 %** ☐ Aller dans une structure proche de chez vous (association, centre social,...) **4,6 %**
☐ Consulter les bornes **6,3 %**

Depuis le début de l'année, combien de fois environ vous êtes-vous rendu en agence? **Taux de réponse : 98,3 %**

☐ 0 fois **33,7 %** ☐ 3 fois et plus **36,0 %**
☐ 1 à 2 fois **30,3 %**

Depuis le début de l'année, combien de fois environ avez-vous contacté votre Caf par téléphone? **Taux de réponse : 98,9 %**

☐ 0 fois **59,7 %** ☐ 3 fois et plus **16,5 %**
☐ 1 à 2 fois **23,9 %**

Depuis le début de l'année, combien de fois environ avez-vous utilisé une borne? **Taux de réponse : 97,8 %**

☐ 0 fois **52,9 %** ☐ 3 fois et plus **22,4 %**
☐ 1 à 2 fois **24,7 %**

Depuis le début de l'année, combien de fois environ avez-vous utilisé le site internet Caf.fr? **Taux de réponse : 98,3 %**

☐ 0 fois **28,6 %** ☐ 3 fois et plus **46,9 %**
☐ 1 à 2 fois **24,6 %**

La dernière fois que vous vous êtes rendu dans une agence Caf, pour quels motifs était-ce? (3 réponses possibles) **Taux de réponse : 89,9 %**

☐ Le dépôt ou retrait d'un dossier **31,9 %**
☐ Vous étiez en attente d'une réponse **15,6 %**
☐ Vous avez demandé un renseignement sur un droit/un dossier **33,1 %**
☐ Vous avez déclaré un évènement ou un changement de situation **11,9 %**
☐ Vous avez demandé de l'aide à la compréhension d'un document, d'une décision, d'une démarche,... **10,6 %**
☐ Vous avez contesté une décision **2,5 %**
☐ Vous ne saviez pas comment accéder au site Caf.fr **9,4 %**
☐ Vous avez demandé une prestation (aide au logement, Rsa, allocations familiales,...) **23,1 %**
☐ Vous n'avez pas eu votre paiement **19,4 %**
☐ Vous avez fait la déclaration trimestrielle de ressources **15,6 %**

En allant dans une agence Caf, quelles étaient vos attentes ? (2 réponses possibles) **Taux de réponse : 87,1 %**

☐ Régler un dossier (faire une demande de prestation, dépôt de dossier, de pièces, de justificatifs,...) **51,6 %**
☐ Pouvoir dialoguer avec un professionnel (médiateur, assistante sociale,...) **19,4 %**
☐ Obtenir une réponse immédiate **31,0 %**
☐ Régler/exposer une situation complexe (votre situation était difficile à expliquer par téléphone, par internet,...) **20,0 %**
☐ Etre mieux informé sur mes droits **30,3 %**

Cela concernait-il? (2 réponses possibles) **Taux de réponse : 76,4 %**

☐ Les aides au logement (Apl, Alf, Als) **39,7 %**
☐ Une autre prestation (Prestation d'accueil du jeune enfant, Allocations familiales, Allocation de rentrée scolaire, Allocation de soutien familial...) **33,8 %**
☐ Le Rsa (Revenu de solidarité active), Aah (Allocation aux adultes handicapés) **49,3 %**

Si vous devez régler un dossier (faire une demande de prestation,...), vous préférez: Taux de réponse : **95,5 %**

☐ Aller en agence **52,4 %** ☐ Consulter le site internet Caf.fr **38,2 %**
☐ Téléphoner **9,4 %**

Si vous devez obtenir une réponse immédiate, vous préférez: **Taux de réponse : 97,2 %**

☐ Aller en agence **47,4 %** ☐ Consulter le site internet Caf.fr **34,1 %**
☐ Téléphoner **18,5 %**

Si vous souhaitez être mieux informé, vous préférez: **Taux de réponse : 96,6 %**

☐ Aller en agence **56,4 %** ☐ Consulter le site internet Caf.fr **30,2 %**
☐ Téléphoner **13,4 %**

Si vous devez régler/exposer une situation complexe, vous préférez: **Taux de réponse : 96,6 %**

☐ Aller en agence **72,7 %** ☐ Consulter le site internet Caf.fr **18,0 %**
☐ Téléphoner **9,3 %**

De manière globale, vous êtes plus à l'aise avec: (notez de 1 à 4, 1 étant ce que vous préférez le plus et 4 ce que vous préférez le moins) Taux de réponse : **94,9 %**

☐ Le déplacement en agence **87,0 %** ☐ La consultation du site internet Caf.fr **87,6 %**
☐ L'appel téléphonique **78,7 %** ☐ Les bornes **75,1 %**

## Les ateliers et vous

Avant cet atelier, vous arrivait-il d'utiliser le Caf.fr? **Taux de réponse : 100,0 %**

☐ Souvent **28,7 %** ☐ Rarement **18,0 %**
☐ Parfois **22,5 %** ☐ Pas du tout **30,9 %**

Si «Souvent, Parfois ou Rarement», cela concernait: (3 réponses possibles) **Taux de réponse : 95,1 %**

☐ La recherche d'une information **39,3 %** ☐ Imprimer une attestation de droit **49,6 %**
☐ La consultation de votre dossier **74,4 %** ☐ Signaler un changement de situation **16,2 %**
☐ Un moyen de contacter votre Caf **18,8 %** ☐ Déclarer ses ressources **23,9 %**
☐ Remplir une demande en ligne (aide au logement, Rsa, Prestation d'accueil du jeune enfant) **17,1 %**
☐ Faire une simulation de droits **8,5 %**

Si «Pas du tout», pourquoi? **Taux de réponse : 87,3 %**

☐ Mauvaise maîtrise de l'outil internet **54,2 %** ☐ Pas d'accès internet ou pas d'ordinateur à la maison **22,9 %**
☐ Mauvaise compréhension de la langue **8,3 %** ☐ Autre **14,6 %**
Si «Autre», précisez :

Dans quel type de structure participez-vous à cet atelier? **Taux de réponse : 88,2 %**

☐ Centre social **61,1 %** ☐ Cyber Base **6,4 %**
☐ Association **22,9 %** ☐ Point d'informations médiation multiservice (PIMMS) **9,6 %**

Comment avez-vous connu cet atelier? **Taux de réponse : 94,9 %**

☐ Par un professionnel de la Caf (médiateur, assistante sociale,...) **36,7 %**
☐ Par la structure elle-même **43,2 %**
☐ Par un parent/ami **4,1 %**
☐ Autre **16,0 %**
Si 'Autre' précisez :

Quand vous a-t-on parlé de cet atelier pour la première fois? **Taux de réponse : 88,8 %**

☐ 1er trimestre 2015 (janvier, février, mars) **5,1 %** ☐ 3ème trimestre 2015 (juillet, août, septembre) **74,1 %**
☐ 2ème trimestre 2015 (avril, mai, juin) **4,4 %** ☐ fin 2015/début 2016 **16,5 %**

Qu'est-ce qui vous a motivé à participer à cet atelier? (3 réponses possibles) **Taux de réponse : 96,6 %**

☐ Se repérer sur le site Caf.fr **54,1 %** ☐ Acquérir des connaissances dans l'utilisation d'internet en général **31,4 %**
☐ Maîtriser l'utilisation du site internet Caf.fr **55,8 %** ☐ Acquérir une confiance en soi en général **20,3 %**
☐ Acquérir une autonomie dans les démarches avec la Caf **50,0 %** ☐ Pouvoir créer votre boîte mail **4,1 %**

Connaissiez-vous déjà le centre social/l'association dans laquelle se déroule cet atelier? **Taux de réponse : 98,9 %**

☐ Oui **78,4 %** ☐ Non **21,6 %**

Saviez-vous que la Caf a un partenariat avec le centre social/l'association dans lequel vous avez suivi l'atelier numérique d'aujourd'hui? Taux de réponse : **98,9 %**

☐ Oui **48,3 %** ☐ Non **51,7 %**

Participez-vous ou avez-vous participé à d'autres activités, ici ou dans un autre centre social/association (alphabétisation, sport, culture,...)? Taux de réponse : **99,4 %**

☐ Oui **60,5 %** ☐ Non **39,5 %**

## L'apport de ces ateliers

Après cet atelier, vous sentez-vous capable chez vous, tout(e) seul(e), d'utiliser le site internet Caf.fr? **Taux de réponse : 100,0 %**

☐ Oui **75,8 %** ☐ Je ne sais pas **14,0 %**
☐ Non **10,1 %**

A présent, tout(e) seul(e), pensez-vous pouvoir faire une déclaration trimestrielle de ressources sur le Caf.fr? Taux de réponse : 95,5 %

☐ Oui 51,8 % ☐ Je le faisais avant l'atelier 5,9 %
☐ Non 21,2 % ☐ Je ne sais pas 21,2 %

A présent, tout(e) seul(e), pensez-vous pouvoir déclarer un changement de situation sur le Caf.fr? Taux de réponse : 98,9 %

☐ Oui 56,3 % ☐ Je le faisais avant l'atelier 3,4 %
☐ Non 21,0 % ☐ Je ne sais pas 19,3 %

A présent, tout(e) seul(e), pensez-vous pouvoir faire une simulation de droits sur le Caf.fr? Taux de réponse : 97,2 %

☐ Oui 47,4 % ☐ Je le faisais avant l'atelier 1,2 %
☐ Non 24,9 % ☐ Je ne sais pas 26,6 %

A présent, tout(e) seul(e), pensez-vous pouvoir demander une prestation sur le Caf.fr?
Taux de réponse : 98,3 %

☐ Oui 53,1 % ☐ Je le faisais avant l'atelier 2,3 %
☐ Non 22,3 % ☐ Je ne sais pas 22,3 %

A présent, tout(e) seul(e), pensez-vous pouvoir envoyer un mail à votre Caf? Taux de réponse : 98,3 %

☐ Oui 44,6 % ☐ Je le faisais avant l'atelier 1,7 %
☐ Non 30,9 % ☐ Je ne sais pas 22,9 %

Pensez-vous venir à nouveau à un atelier comme celui que venez de suivre? Taux de réponse : 100,0 %

☐ Oui 87,6 % ☐ Non 12,4 %

Si «Oui», pourquoi? Taux de réponse : 97,4 %

☐ Je n'ai pas tout compris 27,6 % ☐ Pour aller plus loin dans l'utilisation du site internet Caf.fr 40,1 %
☐ Je ne me sens pas sûr(e) de moi 32,2 %

Si «Pour aller plus loin dans l'utilisation du site internet Caf.fr», que souhaitez-vous apprendre de plus? Taux de réponse : 52,5 %

☐ Autonomie dans les démarches 50,0 % ☐ Perfectionnement dans la manipulation 12,5 %
☐ Autre 37,5 %

Si «Je n'ai pas tout compris» ou «Je ne me sens pas sûr(e) de moi», de quoi avez-vous besoin? Taux de réponse : 92,3 %

☐ Apprendre les bases de l'informatique (ouvrir un fichier, enregistrer un fichier, naviguer sur internet,...) 41,7 %
☐ Un accompagnement supplémentaire (participer à d'autres ateliers,...) 22,6 %
☐ Etre accompagné par un professionnel pour poursuivre dans cet apprentissage 35,7 %

De manière générale, pensez-vous maintenant pouvoir utiliser l'informatique avec une plus grande confiance en vous?
Taux de réponse : 91,6 %

☐ Oui 78,5 % ☐ Non 21,5 %

Quelle est votre satisfaction globale concernant l'atelier? Taux de réponse : 95,5 %

☐ Très utile 73,5 % ☐ Peu utile 4,1 %
☐ Utile 20,6 % ☐ pas utile du tout 1,8 %

Comment jugez-vous le service rendu par votre Caf en vous proposant de participer à cet atelier? Taux de réponse : 93,8 %

☐ Très satisfaisant 71,9 % ☐ Peu satisfaisant 2,4 %
☐ Satisfaisant 24,6 % ☐ Pas satisfaisant du tout 1,2 %

## A propos de vous

Etes-vous: Taux de réponse : 98,9 %

☐ Un homme 18,2 % ☐ Une femme 81,8 %

Quelles est votre situation familiale? Taux de réponse : 94,9 %

☐ En couple (marié(e), en concubinage, en union libre) 47,9 % ☐ Célibataire (seul(e), veuf(ve)) 52,1 %

Avez-vous des enfants? Taux de réponse : 98,9 %

☐ Oui **81,8 %** ☐ Non **18,2 %**

Si «Oui», combien? **Taux de réponse : 99,3 %**

☐ 1 **18,2 %** ☐ 3 ou plus **46,9 %**
☐ 2 **35,0 %**

Avez-vous des enfants de moins de 21 ans? **Taux de réponse : 98,6 %**

☐ Oui **89,4 %** ☐ Non **10,6 %**

Si «Oui», combien? **Taux de réponse : 96,9 %**

☐ 1 **26,0 %** ☐ 3 ou plus **40,7 %**
☐ 2 **33,3 %**

Quelle est votre nationalité? Taux de réponse : **98,9 %**

☐ Française **35,2 %** ☐ Etrangère hors Union Européenne **52,3 %**
☐ Etrangère de l'Union Européenne **12,5 %**

Si «Etrangère de l'Union Européenne» ou «Etrangère hors Union Européenne», est-ce qu'un membre de votre famille vous sert d'interprète/traducteur? **Taux de réponse : 93,9 %**

☐ Oui **10,3 %** ☐ Non **89,7 %**

Avez-vous une activité professionnelle? **Taux de réponse : 93,8 %**

☐ Oui **20,4 %** ☐ Non **79,6 %**

Si «Oui», quelle est votre profession? **Taux de réponse : 88,2 %**

☐ Cadre administratif **3,3 %** ☐ Profession intermédiaire **3,3 %**
☐ Employé **26,7 %** ☐ Ouvrier qualifié **16,7 %**
☐ Ouvrier non qualifié **50,0 %**

A quel rythme travaillez-vous? **Taux de réponse : 97,1 %**

☐ A temps plein **24,2 %** ☐ A temps partiel/mi-temps **75,8 %**

Quel est votre niveau de revenus mensuels, aides de la Caf comprises? **Taux de réponse : 57,9 %**

☐ Moins de 1 000 euros **60,2 %** ☐ Entre 2 001 et 2 500 euros **0,0 %**
☐ Entre 1 000 et 1 500 euros **27,2 %** ☐ Entre 2 501 et 3 000 euros **0,0 %**
☐ Entre 1 501 et 2 000 euros **12,6 %** ☐ Plus de 3 000 euros **0,0 %**

Etes-vous allocataire Caf? Taux de réponse : **94,9 %**

☐ Oui **94,1 %** ☐ Non **5,9 %**

Si «Oui», quelles sont les aides que vous percevez actuellement? (3 réponses possibles) **Taux de réponse : 96,6 %**

☐ Les aides au logement (Apl, Alf, Als) **70,1 %** ☐ Une autre prestation (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant, Allocations familiales, Allocation de rentrée scolaire, Allocation de soutien familial,...) **61,0 %**
☐ Le Rsa (Revenus de solidarité active)/Aah (Allocation aux adultes handicapés) **60,4 %**

Quel est votre principal matériel informatique pour aller sur internet? **Taux de réponse : 94,9 %**

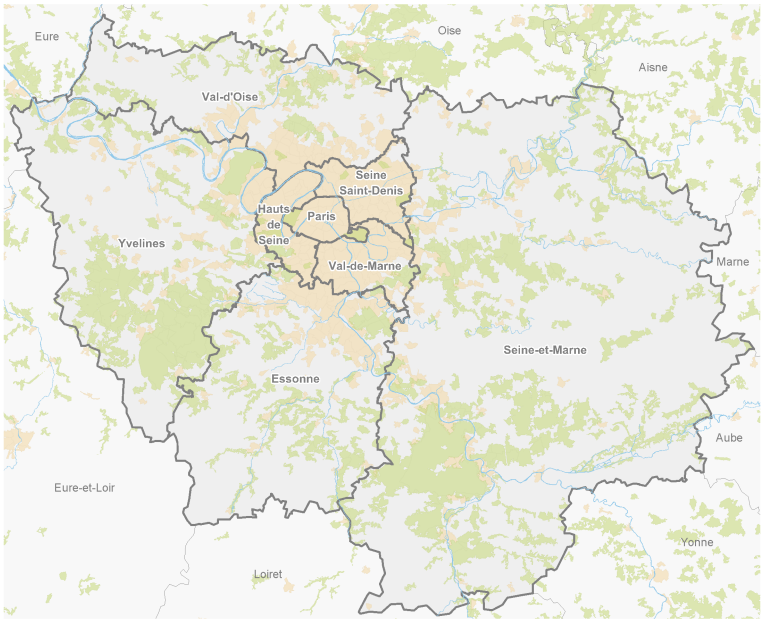
☐ Ordinateur **59,8 %** ☐ Tablette **4,7 %**
☐ Smartphone **14,8 %** ☐ Je n'ai aucun des trois **20,7 %**

Possédez-vous une connexion internet à votre domicile? **Taux de réponse : 95,5 %**

☐ Oui **71,2 %** ☐ Non **28,8 %**

Avant de suivre cet atelier, comment vous situiez-vous dans la manipulation d'internet?
**Taux de réponse : 95,5 %**

☐ J'étais déjà à l'aise avec la navigation sur internet **36,5 %** ☐ Je n'utilisais pas ou très peu internet **34,1 %**
☐ J'avais quelques difficultés **29,4 %**




Les *dossier d'études* sont une publication de la Ctrad, service d'études des Caf en Île-de-France
Directeur de la publication : Robert Ligier ■ Rédacteurs : Danie Chemineau, Emmanuelle Pascal ■
Cartographie : Bruno Fayard, Emmanuelle Pascal ■
Maquettiste : Myriam Breitman Creativ' Management ■ Imprimeur : SIRI Caf de Paris ■
Numéro ISSN 2266-4076
Courriel : ctrad.cafcreteil@caf.cnafmail.fr
Site : www.caf.fr/ma-caf/caf-du-val-de-marne/partenaires/etudes-et-statistiques

Ctrad Cellule technique de réflexion et d'aide à la décision
Septembre 2016