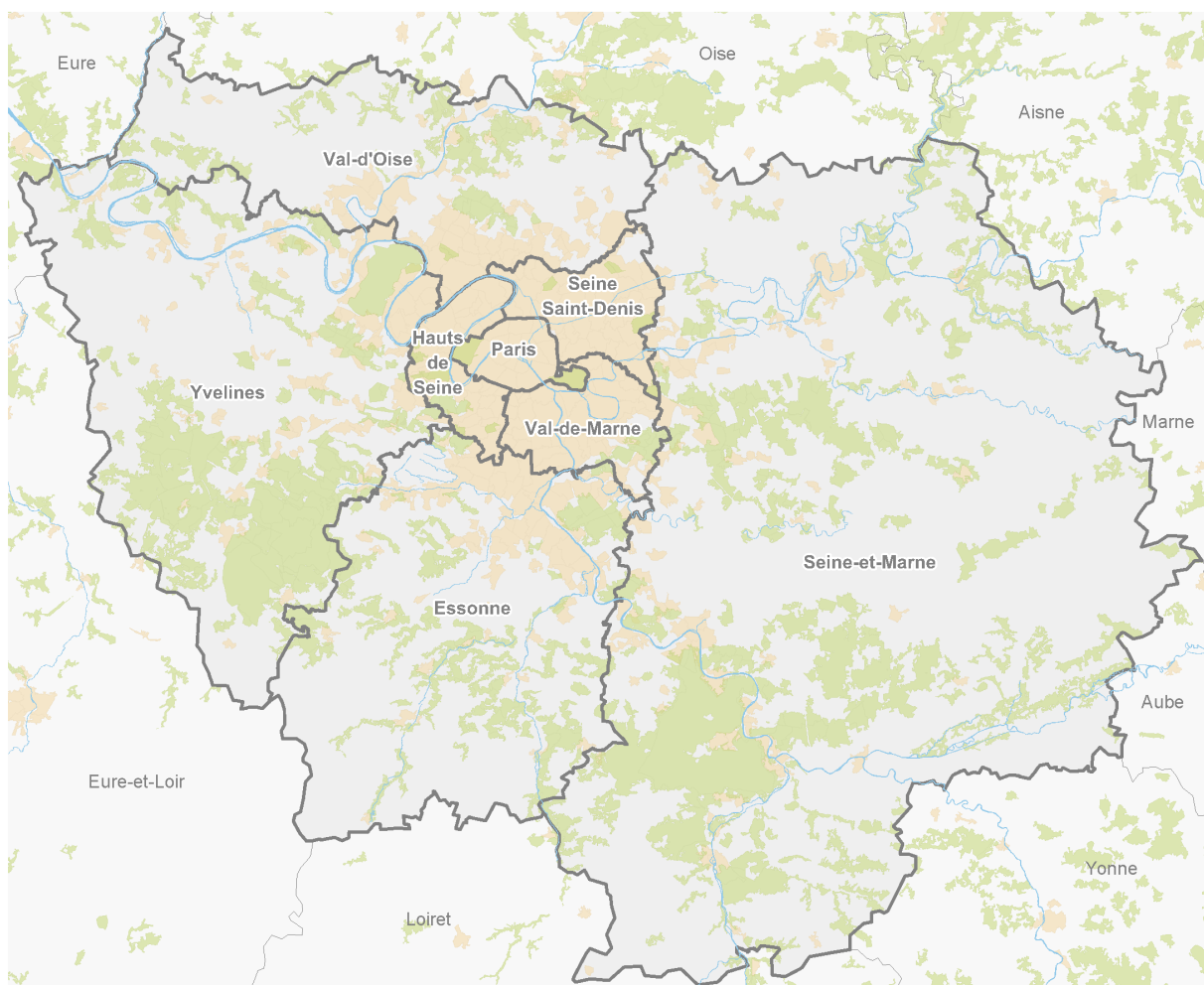




N°14-Septembre 2016

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 Familiales 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 télé-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 allo-

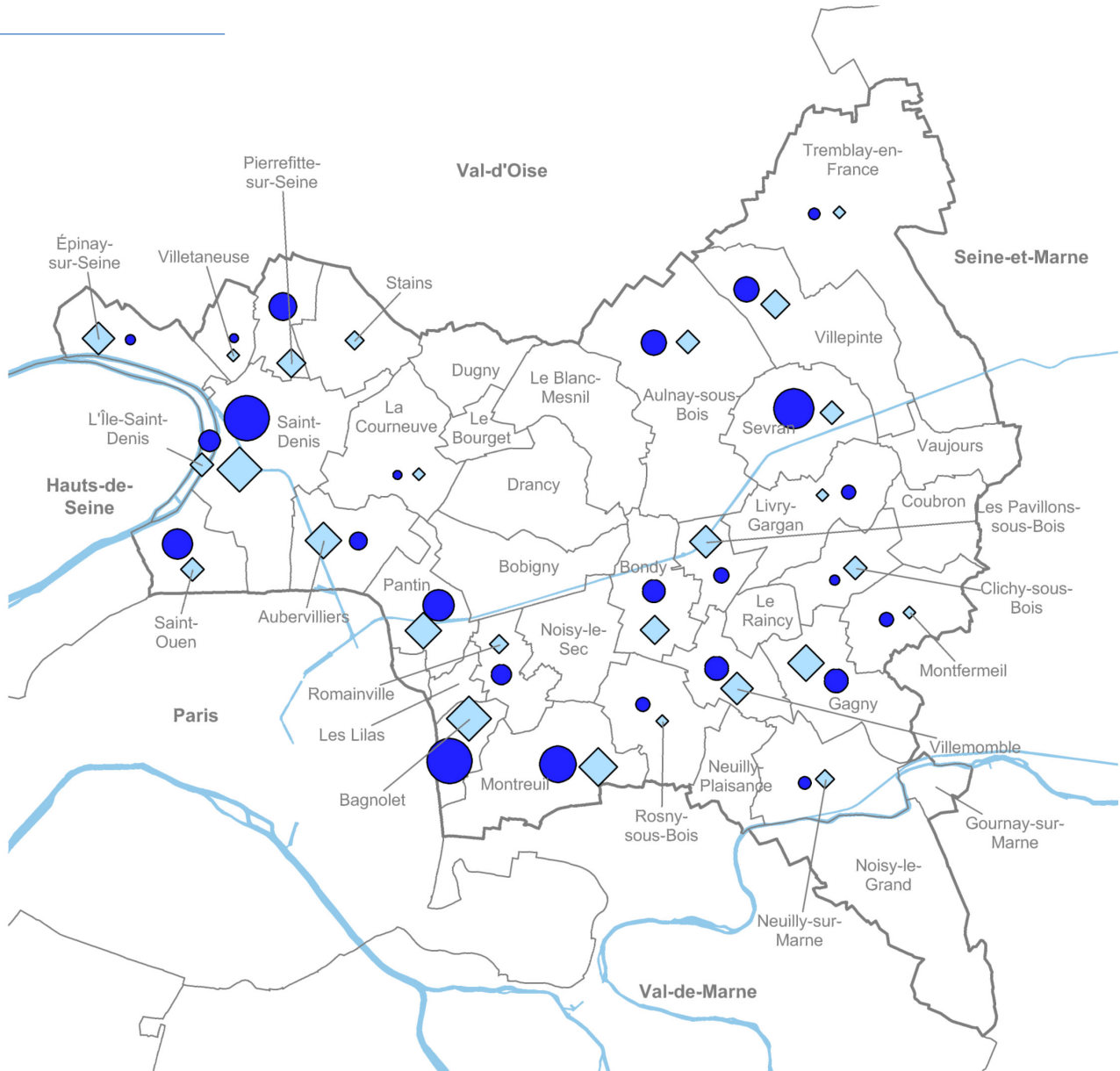
cataires, de façon la plus exhaustive, renseignent le questionnaire et ne quittent les ateliers sans s'en être acquittés.

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.

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'utilisateurs 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 sur-représentation 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. ta-

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

bleau 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'acquiescer de l'autonomie pour obtenir de l'information ou de se réparer 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.

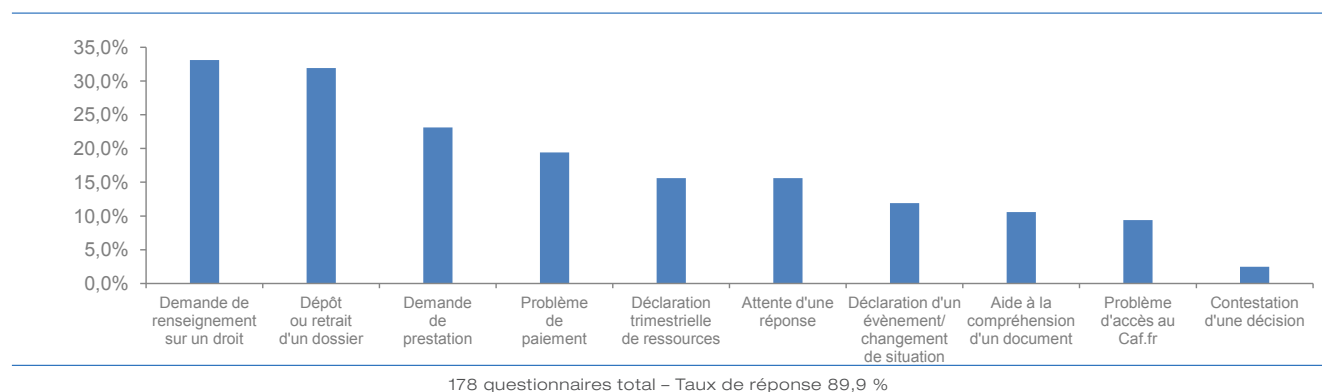
■ Des attentes spécifiques pour le déplacement en agence

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 ré-

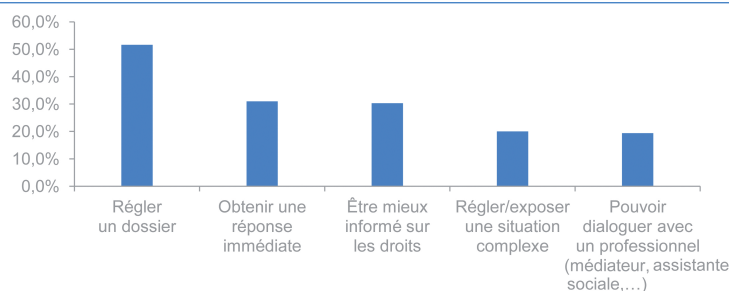
gler leur dossier et près d'un tiers, obtenir une réponse immédiate et/ou être mieux informé sur leurs droits. À peine 20 % se sont déplacés en agence

Figure 1. Les motifs lors de la dernière visite



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

■ 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 maîtrise 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

(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.

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 maîtrise 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

■ 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

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 acquies 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.

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 proposant 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'utilisateur 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'utilisateurs 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 %**
- 1 à 2 fois **30,3 %**
- 3 fois et plus **36,0 %**

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 %**
- 1 à 2 fois **23,9 %**
- 3 fois et plus **16,5 %**

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

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

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 %**
- 1 à 2 fois **24,6 %**
- 3 fois et plus **46,9 %**

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 %

Connaissez-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 %

