

CLEFS DE LECTURE DU TERRITOIRE

ACCOMPAGNEMENT DE LA MONTÉE EN COMPÉTENCE NUMÉRIQUE DES USAGERS :

LIVRET DES CAS D'ORIENTATION



MODE D'EMPLOI

Ce livret sert d'aide-mémoire et d'aide à l'orientation pour les agents d'accueil Caf.

Il documente différentes situations concrètes pouvant être rencontrées en accueil et pouvant nécessiter une réorientation lorsque la question ne relève pas directement du périmètre de la Caf ou pour une prochaine demande. Ce livret détaille :

- Des questions à poser pour déterminer la meilleure réponse à la situation.
- Les lieux d'accompagnement existant sur le territoire de la caisse.



LA PERSONNE A BESOIN D'ACCÉDER À DU MATÉRIEL INFORMATIQUE

Je valide sa situation

- Avez-vous accès à du matériel informatique (ordinateur, tablette, smartphone) et à une connexion internet qui vous permettraient d'effectuer vos démarches seul(e) la prochaine fois ?
- Si vous aviez accès à du matériel informatique et à une connexion internet, seriez-vous capable de l'utiliser seul ?

Je l'accompagne et je l'oriente

- J'ai juste besoin d'accéder à du matériel informatique, mais pas forcément d'être accompagné : **Voir page de droite - section 1.**
- Je ne suis pas à l'aise avec les outils numériques et j'aimerais être accompagné : **Voir page de droite - section 2 en priorité.**
- J'ai accès à du matériel mais je ne sais pas l'utiliser seul : **Voir page 4**
- J'ai accès à du matériel mais je ne suis pas à l'aise pour l'utiliser pour mes démarches administratives spécifiquement : **Voir page 6**

1/ Lieux où l'accès à du matériel informatique est possible :

2/ Lieux où l'accès à du matériel informatique est possible + médiation possible :



LA PERSONNE A BESOIN D'AIDE POUR RÉALISER UNE DÉMARCHE EN LIGNE

Je valide sa situation

- Sur quelle(s) démarche(s) avez-vous besoin d'être accompagné(e) ?
Des démarches administratives Caf ou d'autres démarches ?
- Avez-vous des difficultés pour réaliser votre démarche en ligne ou bien d'autres difficultés avec le dossier ?
- Êtes-vous suivi(e) dans un cadre social pour vos autres démarches (réfèrent RSA par exemple) ?

Je l'accompagne et je l'oriente

- S'il s'agit d'une démarche administrative Caf : **Voir page de droite - section 1.**
- S'il s'agit d'une autre démarche administrative : **Voir page de droite - section 2.**
- Si la personne a besoin d'un accompagnement relevant de la facilitation administrative pour la compréhension de son dossier : **Voir page 8**
- Si la personne a un réfèrent RSA, il peut l'accompagner dans sa démarche.

**1/ Lieux d'accompagnement numérique
et administratif CAF :**

2/ Lieux d'accompagnement aux autres démarches :



LA PERSONNE A BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT POUR DEVENIR AUTONOME AVEC LES OUTILS NUMÉRIQUES

Je valide sa situation

- Quelle(s) démarche(s) souhaiteriez-vous apprendre à réaliser ?
- Avez-vous besoin d'un accompagnement plus général sur l'utilisation des outils informatiques, d'un accompagnement pour accomplir votre démarche en ligne ?

Je l'accompagne et je l'oriente

- Je souhaite être accompagné(e) pour devenir autonome avec les outils numériques :
Voir page de droite.
- Je souhaite être spécifiquement accompagné pour une démarche administrative en ligne :
Voir page 4

Lieux de formation aux compétences de base du numérique :



LA PERSONNE A BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE CAF (FACILITATION ADMINISTRATIVE)

Je valide sa situation

- Pour quelle démarche avez-vous besoin d'accompagnement ?
- Pour cette demande, avez-vous rencontré un blocage sur votre dossier lorsque vous avez réalisé votre démarche en ligne ?
- Êtes-vous suivi(e) dans un cadre social pour vos autres démarches (réfèrent RSA par exemple) ?

Je l'accompagne et je l'oriente

- J'ai avant-tout besoin qu'on m'aide à comprendre comment fonctionne le Caf.fr, mais je suis autonome dans la gestion de mon dossier : **Voir page 4**
- J'ai besoin d'être aidé pour mes démarches administratives sur le Caf.fr : **Voir page de droite.**
- Si la personne a un réfèrent RSA, il peut aussi l'accompagner dans sa démarche.

2/ Points relais CAF, MSAP, France Services :

