

ACCOMPAGNEMENT DE LA MONTÉE EN COMPÉTENCE NUMÉRIQUE DES USAGERS :

CLEFS DE LECTURE DU TERRITOIRE

13 millions de français ne sont pas à l'aise avec
les outils numériques - Comment accueillir ces
besoins spécifiques en accueil Caf ?





SOMMAIRE

LA BRANCHE FAMILLE S'ENGAGE POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE DE SES PUBLICS	4-6
DESCRIPTION DES ÉLÉMENTS DU KIT "CLEFS DE LECTURE DU TERRITOIRE"	8-9
MODE D'EMPLOI DES ÉLÉMENTS DU KIT "CLEFS DE LECTURE DU TERRITOIRE"	10-11
LES LIEUX D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE PRÉSENTS SUR LE TERRITOIRE DE LA CAF	13-15
LES PRINCIPAUX LABELS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE	16-19

LA BRANCHE FAMILLE S'ENGAGE POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE DE SES PUBLICS

1 - Pourquoi parle-t-on d'inclusion numérique ?

13 millions de nos concitoyens demeurent éloignés du numérique : ils n'utilisent pas ou peu Internet, et se sentent en difficulté avec ses usages. Dans ce contexte, la dématérialisation de l'ensemble des procédures administratives, notamment des démarches Caf, représente un défi pour garantir l'accès aux services et aux droits de tous les usagers de la branche Famille.

DES ACTEURS ONT FAIT LEUR SPÉCIALITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT DES CITOYENS DANS LA MONTÉE EN COMPÉTENCE SUR LES USAGES NUMÉRIQUES. IL S'AGIT DES "MÉDIATEURS NUMÉRIQUES". ILS SONT NOTAMMENT REGROUPÉS AU SEIN DE LA COOPÉRATIVE LA MEDNUM, QUI Rassemble les structures de médiation numérique. D'autres acteurs interviennent plus spécifiquement dans l'accompagnement aux démarches en ligne.

2 - L'engagement de la branche famille et son plan d'action

La branche Famille a à cœur de moderniser son offre de services tout en garantissant l'accès aux services et aux droits des publics les plus éloignés du numérique.

Considérant le numérique comme un levier d'inclusion sociale au sens large, les Caf ont mis en place depuis plusieurs années des actions visant à faciliter l'accès de ces publics à ses services en ligne (mise en place d'espaces multi-services dans les accueils avec du personnel dédié à l'accompagnement, formation des agents au diagnostic d'autonomie numérique et à la démarche persona "usagers des services publics numériques" développement des partenariats d'accueil, refonte / simplification des services en ligne en associant les usagers, etc).

Forte de nombreuses initiatives nationales et locales et dans la continuité de sa participation en tant que rapporteur à la stratégie nationale pour un numérique inclusif, la Cnaf a souhaité structurer son action dans le cadre d'un programme "inclusion numérique". Les axes prioritaires d'intervention du programme sont :

- Détecter les publics en difficulté avec le numérique,
- Accompagner les publics dans l'utilisation des services en ligne de la Caf (en Caf et chez les partenaires d'accueil),
- Orienter vers les acteurs de la médiation numérique les publics qui ont besoin et souhaitent se former aux compétences numériques de base,
- Agir ensemble en faveur du numérique inclusif (en interne et en externe).

Afin de mener à bien ces missions, les acteurs des Caf ont besoin de disposer d'une meilleure identification des acteurs locaux de la médiation numérique et de leurs offres de services afin de :

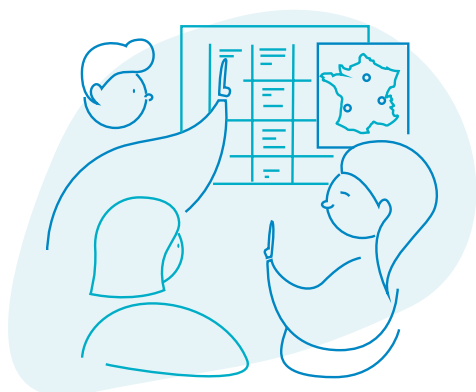
- Faciliter le partenariat avec des acteurs de proximité pour l'accompagnement aux démarches Caf,
- Favoriser l'orientation vers des acteurs de la médiation numérique pour la formation aux compétences numériques de base,
- Contribuer à une meilleure identification des publics éloignés du numérique qui ne fréquenteraient pas la Caf afin de favoriser leur accès aux services et aux droits Caf.

3 - Présentation du Kit "clefs de lecture du Territoire"

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE EST UN MÉTIER À PART ENTIÈRE. S'IL EST DU RESSORT DES AGENTS D'ACCUEIL DE LA CAF D'ACCOMPAGNER À LA RÉALISATION DES DÉMARCHES EN LIGNE CAF, IL N'EST EN REVANCHE PAS DE LEUR RESPONSABILITÉ DE FORMER AUX COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE BASE. IL EST ALORS IMPORTANT DE DISPOSER D'UNE BONNE CONNAISSANCE DES ACTEURS ET DISPOSITIFS DU TERRITOIRE AFIN DE PASSER LE RELAI.

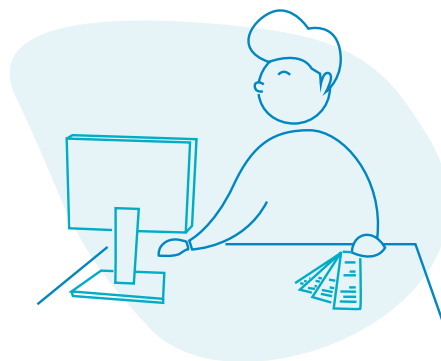
La Cnaf s'est appuyée sur son partenariat avec la Caf du Nord, Caf laboratoire du programme inclusion numérique, pour développer et expérimenter des outils simples à mettre en œuvre qui permettront aux agents d'accueil d'apporter une réponse aux publics ayant des difficultés avec le numérique qui dépassent la réalisation de leurs démarches Caf. Les échanges entre l'agent Caf et l'utilisateur permettent une première analyse de la situation de l'utilisateur. Afin d'affiner leur diagnostic sur le volet autonomie numérique, les agents peuvent s'appuyer sur différents outils existants (diagnostic d'autonomie numérique et démarche persona « usagers des services publics numériques ») que ce kit vient compléter pour faciliter l'orientation vers les acteurs de la médiation numérique.

Les objectifs de ce kit :



Permettre à chaque point d'accueil d'identifier les acteurs de la médiation numérique de son territoire.

Anticiper la réponse à chaque problème récurrent des allocataires.



Pour assurer un service adapté aux besoins des usagers en les ré-orientant vers un professionnel partenaire de proximité si besoin.

4 - Les conditions de succès de la réorientation des usagers

Le secteur de la médiation numérique est en cours de structuration. Suite à l'identification d'un acteur de la médiation sur son territoire, il est important de le contacter, de l'informer de la démarche Caf, de discuter et négocier les conditions de la réorientation des usagers de la Caf vers son service.

Il sera notamment important d'échanger avec lui sur ses besoins en formation sur les démarches Caf afin de bien comprendre les usages numériques de base associés (création de mail, utilisation internet, gestion de compte...).

La réorientation se fera d'autant plus naturellement que les agents d'accueil connaissent les acteurs de médiation partenaires. Une réunion de rencontre entre l'ensemble des acteurs identifiés et les agents d'accueil peut être un facteur clef de succès de la démarche.

DES OUTILS COMPLÉMENTAIRES POUR CHAQUE ÉTAPE

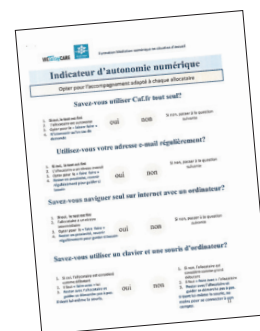
1. Détecter / Cibler



La branche Famille est un acteur clé pour détecter les situations de fragilité numérique.

Utilisation du diagnostic d'autonomie numérique Caf pour identifier les publics en difficulté avec le numérique (version papier, formulaire en ligne ou sur Efficaf).

Et aussi : actions pro actives envers des publics cibles, diagnostics de territoires.



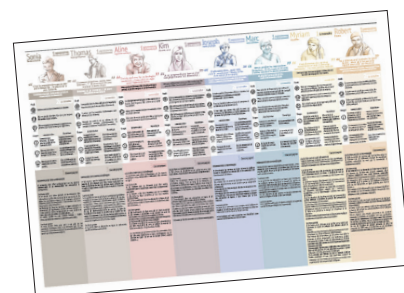
2. Accompagner



La branche Famille accompagne les usagers à utiliser son offre de services en ligne dans ses accueils ou via ses partenaires d'accueil.

Utilisation des personas "usagers des services publics numériques" pour adapter sa posture d'accompagnement au profil de l'utilisateur.

Et aussi : ateliers numériques, partenariats d'accueil, etc.

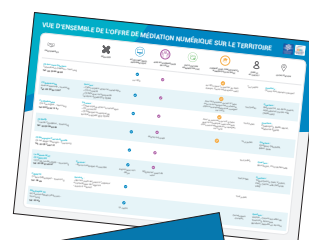


3. Orienter



La branche Famille oriente l'utilisateur vers des partenaires de la médiation numérique.

Utilisation du kit "clefs de lecture de territoire" pour orienter vers les partenaires qui proposent les services adaptés au besoin de l'utilisateur.



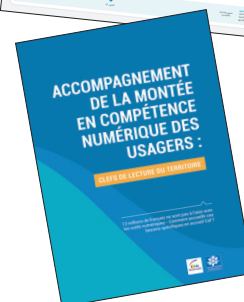
4. Agir ensemble



La branche Famille est partie prenante des réseaux territoriaux d'inclusion numérique.

Le kit "clefs de lecture de territoire" permet d'identifier collectivement les différents intervenants de l'accompagnement numérique et les articulations entre leurs différentes actions

Et aussi : les CTG, les SDAASAP, les partenariats avec autres opérateurs, etc



DESCRIPTION DES ÉLÉMENTS DU KIT "CLEFS DE LECTURE DU TERRITOIRE"

CE KIT EST COMPOSÉ DE 4 DOCUMENTS. ILS SONT À DESTINATION DES ACCUEILS CAF QUI SOUHAITENT IDENTIFIER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE DE LEUR TERRITOIRE ET METTRE EN FORME CETTE INFORMATION POUR LEURS AGENTS D'ACCUEIL.

1 - Le présent livret

Ce document présente le contexte et les principaux acteurs de la médiation numérique ainsi qu'un mode d'emploi des autres éléments du kit (voir ci-dessous).

2 - Le tableau d'identification des acteurs

Ce tableau présente un état des lieux des acteurs conventionnés ainsi que ceux potentiellement mobilisables sur le territoire de la Caf.

Il est disponible sous forme d'un poster plastifié A2 affichable sur un mur, afin de pouvoir le compléter manuellement et l'amender au fil du temps.

Il est structuré par grands types d'acteurs avec quatre entrées pour chacun d'entre eux :

- Les potentielles interactions de la caisse avec ce type d'acteurs que nous avons détecté,
- La liste des acteurs réellement présents et actifs sur le territoire (à compléter),
- Les interactions déjà existantes avec ces acteurs sur le territoire (à compléter),
- Les interactions complémentaires que vous souhaiteriez mettre en place (à compléter).

3 - Vue d'ensemble de l'offre de médiation numérique sur le territoire

Ce tableau permet de rassembler sur un seul document l'ensemble des acteurs répertoriés grâce au tableau d'identification (2). On y retrouve simplement à quels besoins des usagers chacun des lieux identifiés peut répondre. Pour optimiser la lisibilité du tableau, il est conseillé d'adapter le périmètre géographique pris en compte à la densité du territoire (le tableau est prévu pour référencer une dizaine de lieux). Les besoins sont identifiés parmi les 4 besoins clefs :

- Accéder à du matériel informatique,
- Devenir autonome avec les outils numériques,
- Réaliser une démarche en ligne,
- Se faire spécifiquement accompagner sur sa situation Caf.

4 - Le livret des cas d'orientation des publics.

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 existants sur le territoire de la caisse.

MODE D'EMPLOI DES ÉLÉMENTS DU KIT "CLEFS DE LECTURE DU TERRITOIRE"

Le tableau d'identification des acteurs

		IDENTIFICATION DES ACTEURS DU TERRITOIRE										À ASSOCIER POTENTIELLEMENT
Type d'acteurs	Symboles de liaison	Point Numérique CAF	Point Relais CAF	France Service Maisons de Service Au Public (MSM)	Lieux de médiation maritime (LMM, Châteaux, etc.)	Opérateurs de services publics (OS, CASP, etc.)	Organismes touchant les personnes en fragilité sociale (Caf, etc.)	Associations caritatives (Caf, etc.)	Organismes touchant les personnes âgées (OS, etc.)	Organismes touchant les 15-25 ans fragiles (Maison Jeunes, etc.)	Organismes touchant les personnes en situation de handicap (ASAP, etc.)	Organismes touchant les personnes en situation d'isolement (Caf, etc.)
		Accès à du matériel informatique Aide aux démarches en ligne	Accès à du matériel informatique Facilitation administrative Caf Aide aux démarches en ligne	Accès à du matériel informatique Facilitation administrative Caf Aide aux démarches en ligne	Accès à du matériel informatique Aide aux démarches en ligne	Accès à du matériel informatique Aide aux démarches en ligne	Accès à du matériel informatique Aide aux démarches en ligne	Accès à du matériel informatique Aide aux démarches en ligne	Accès à du matériel informatique Aide aux démarches en ligne	Accès à du matériel informatique Aide aux démarches en ligne	Accès à du matériel informatique Aide aux démarches en ligne	Accès à du matériel informatique Aide aux démarches en ligne
Missions possibles		Orientation CAF - Lieu pour une procédure dématérialisée	Orientation Caf - Lieu pour une procédure dématérialisée Orientation Lieu - Caf en cas de situation complexe (compensé par le lieu d'accueil)	Relais pour l'accompagnement des bénéficiaires en situation de fragilité sociale Orientation Caf - Lieu de service Caf en cas de situation complexe Accompagnement plus large (autres services administratifs, accompagnement de service public) Remontrance de cas d'usage en cas d'annulation des procédures.	Relais pour l'accompagnement des bénéficiaires en situation de fragilité sociale Orientation Caf - Lieu de service Caf en cas de situation complexe Accompagnement plus large (autres services administratifs, accompagnement de service public) Remontrance de cas d'usage en cas d'annulation des procédures.	Orientation Lieu - Caf ou CAF - Lieu Relais pour l'accompagnement des bénéficiaires en situation de fragilité sociale Régulation possible sur l'accompagnement local de dématérialisation des démarches administratives.	Orientation CAF - Lieu et service Caf en cas de situation complexe. Remontrance de cas d'usage en cas d'annulation des procédures.		Orientation Caf - Lieu Orientation Lieu - Caf Relais potentiel de service de médiation et d'accompagnement territorial. Remontrance de cas d'usage en cas d'annulation des procédures.	Orientation Lieu - Caf Orientation Caf - Lieu pour des demandes spécifiques Co-accompagnement sur démarches Remontrance d'usage.	Orientation Caf - Lieu ? Caf - accompagnement de formation aux compétences de base (Caf Formation - CAF) Co-accompagnement sur démarches Remontrance d'usage.	
Liste sur mon territoire												
Interactions possibles												
Interactions à développer												
Principaux modes de contact												

— Les différents acteurs.

— Quels sont les services proposés par ces lieux ?

— Interactions possibles entre le lieu et le lieu d'accueil Caf.

— Remplir avec les lieux correspondants présents sur le territoire.

— Documenter les interactions existantes pour déterminer celles à développer.

— Documenter les principaux modes de contact.

Vue d'ensemble de l'offre de médiation sur le territoire

VUE D'ENSEMBLE DE L'OFFRE DE MÉDIATION NUMÉRIQUE SUR LE TERRITOIRE							
PARTENAIRES	SERVICES	ACCÈS MATÉRIEL INFORMATIQUE	AIDE AUX DÉMARCHES EN LIGNE	FACILITATION ADMINISTRATIVE	FORMATIONS COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE BASE	PUBLIC ACCUEILLI	LOCALISATION
CS des Trois Quartiers 19 boulevard d'Alsace - Tourcoing Tél : 03 20 46 38 50		sur RDV			sur RDV (pour le quartier de Part-Rompu, que le mardi après-midi)	Tout public	Quartiers : Onoux, Part Rompu, Clinquet
CS Belencoeur Avenue Kennedy - Tourcoing Tél : 03 20 94 13 97	SERVICES : • Cyber espace et borne numérique. • CS connecté • CS fabrique numérique de territoire appelé ESS TEAM				Pour la personne qui est à l'aise avec le numérique mais à besoin d'être accompagné pour naviguer sur caf.fr	Tout public	Quartiers : Belencoeur, Fon de la Guerne, Hippodrome, Centre-ville (Nationale)
CS Phalempin 216 Rue Ingles - Tourcoing Tél : 03 20 94 13 97	SERVICES : • Cyber espace et borne numérique. • CS connecté • CS fabrique numérique de territoire appelé ESS TEAM				Pour la personne qui est à l'aise avec le numérique mais à besoin d'être accompagné pour naviguer sur caf.fr	Tout public	Quartiers : Phalempin, Baillie, Menin, Maltonne Egalité
CS Bolly 1 rue de l'Épée - Tourcoing Tél : 03 20 36 93 66			sauf le mercredi			Tout public	Quartiers : Epée, Gambetta, Blanc Stau
CS Bourgogne Pont de Neuville 24 rue Roger Salengro - Tourcoing Tél : 03 20 76 67 31						Tout public	Quartiers : Bourgogne, Pont de Neuville
La Maison MJC CS VINCIGIS 122/134 rue des Plats - Tourcoing Tél : 03 20 01 45 67	SERVICES : • Borne numérique connectée	Impression non diplo	téléphoner avant de venir			Tout public	Quartiers : Tilleul Osanne, Gare, Vincigis, Plats, Centre-ville (hôtel de Ville)
OPRAM TG 2 Place Sébastopol - Tourcoing Tél : 36 46	SERVICES : • Borne multi services à l'intérieur et à l'extérieur de l'Agence • Accès à Internet					Tout public	
Pôle Emploi TG 54 Avenue Alfred Lefrançois - Tourcoing Tél : 39 49		Le matin				Demandeurs d'emploi	Quartiers : Vincigis - Couvres les villes de Tourcoing, Mouvaux, Bondues, Neuville en Ferrain

Nom de la structure

Remplir les possibilités qu'offre la structure selon les 4 besoins clefs, et les modalités associées


Préciser la capacité d'accueil, la localisation et les services associés

Le livret des cas d'orientation

Besoin de l'utilisateur. S'assurer que tous les éléments sont disponibles pour répondre au bénéficiaire.

Préciser les besoins du bénéficiaire.

Identifier le type de lieu vers lequel réorienter le bénéficiaire.



LA PERSONNE A BESOIN D'ACCÉDER À DU MATÉRIEL INFORMATIQUE

Je valide sa situation

- Avez-vous accès au matériel informatique (ordinateur, tablette, smartphone) et d'une connexion internet qui vous permettraient d'effectuer vos démarches seul(e) la prochaine fois ?
- Si vous avez accès à du matériel informatique et d'une connexion à 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 sais 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 sais 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 :

Liste de lieux vers lesquels orienter le bénéficiaire correspondant aux besoins identifiés.

MISE EN PLACE DU KIT "CLEFS DE LECTURE DU TERRITOIRE"

CE KIT EST AVANT TOUT UN OUTIL À DESTINATION DES AGENTS EN CONTACT AVEC LE PUBLIC. TOUTEFOIS, SA MISE EN PLACE PERMET DE REMPLIR PLUSIEURS OBJECTIFS SECONDAIRES QUI SONT DÉTAILLÉS CI DESSOUS.

1 - Un outil pédagogique pour tous

La mise en place de ce kit permet la découverte des solutions de médiation numérique du territoire dans toute leur diversité. Il est donc pertinent de le mettre à disposition non seulement des agents en contact avec le public, mais aussi à tout agent en formation. Plus largement, les enjeux de la médiation numérique ont été renforcés par la crise sanitaire covid19 et ce kit permet, à n'importe quel agent qui en a besoin, un accès aux ressources de son territoire, dans la perspective d'un service de qualité.

2 - Un outil pour construire et renforcer la coopération locale

L'accompagnement des publics vers leur autonomie numérique est un enjeu partagé par de nombreux acteurs qui accueillent des publics et notamment les opérateurs de services publics. Ce kit peut également être un support intéressant pour dresser un état des lieux partagé des solutions existantes et cartographier les synergies entre acteurs d'un territoire dans le cadre d'un partenariat plus large (Convention territoriale globale, schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, etc).

QUELS SONT LES LIEUX D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE PRÉSENTS DANS L'ÉCOSYSTÈME DE LA CAF ?

Les lieux de la médiation numérique, dans leur diversité

Sur le territoire français, on compte un peu plus de 5 000 lieux pouvant se réclamer de la médiation numérique. Qu'ils soient espace public numérique, espace de travail partagé, mais aussi fablab, medialab, hackerspace, makerspace, tiers-lieux, ces lieux d'un nouveau genre ouvrant sur les opportunités d'un numérique créatif, ils participent d'un même mouvement de montée en compétence des citoyens sur les usages numériques.

Chaque jour, des collégiens apprennent à trouver de nouvelles sources pour leurs exposés dans les médiathèques, parmi les milliards de choix et de nouveaux médias qu'offre le web ; un nombre croissant de décrocheurs retrouvent le chemin de l'emploi en apprenant le développement informatique ; des demandeurs d'emploi construisent leurs CV grâce à des ateliers de l'espace public numérique de leur quartier ; après avoir passé la porte pour apprendre à remplir leur déclaration d'impôts en ligne, des grands parents reviennent pour discuter par vidéo avec un proche .

Ces lieux, ces activités, ces services, sont notamment portés par les acteurs de la médiation numérique.

Pour les trouver :

<http://annuaire.mediation-numerique.fr>



Accès à du matériel informatique



Acquisition de compétences numériques



Aide aux démarches en ligne

Les PIMMS

Les Points Information Médiation Multi Service sont le fruit de la collaboration de l'État, des opérateurs de service public, des collectivités et de certaines entreprises partenaires. Ce sont des lieux de médiation entre les citoyens et les principaux services de la vie quotidienne. Il existe 66 PIMMS en France. Les PIMMS accompagnent notamment aux téléprocédures de caf.fr. Plusieurs de ces PIMMS bénéficient du label France Services ou MSAP (voir ci-dessous).

Pour les trouver :

<https://www.pimms.org/les-pimms/>



Accès à du matériel
informatique



Facilitation administrative



Aide aux démarches
en ligne

Autres associations

Les allocataires ayant besoin d'accompagnement sur les usages du numérique sont souvent sujets à plusieurs facteurs de fragilité (exclusion sociale, isolement géographique, etc). De nombreuses structures les accompagnent aussi aux usages du numérique. L'accompagnement proposé y est généralement dispensé par des bénévoles et/ou des services civiques.

Structures d'animation locale et d'accompagnement social :

MJC, Centres sociaux, Espaces de Vie Sociale,

Associations caritatives à portée nationale :

Secours populaire, Secours Catholique, Restos du Coeur, Croix Rouge...

Associations s'adressant à des publics spécifiques :

handicap (APF,...), familles (Familles rurales, Point Information Famille...), seniors (CLIC), illettrisme (Centre Ressources Illettrisme), jeunesse (Mission Locale pour l'emploi, réseau Information Jeunesse : CRIJ, PIJ, BIJ, ...)



Accès à du matériel
informatique



Aide aux démarches
en ligne

Zoom sur les centres sociaux

Financés par les Caf, les centres sociaux sont un partenaire privilégié des Caf dans de nombreux territoires. 9 centres sociaux sur 10 proposent dans leur projet un axe d'intervention sur l'accès aux droits. Parmi eux, 60% proposent des actions de lutte contre la fracture numérique (Source Sénacs 2018). Ils constituent donc une ressource importante des territoires dans l'accompagnement sur les téléprocédures (Caf notamment) et proposent parfois des services pour acquérir des compétences numériques de base.



Accès à du matériel informatique



Acquisition de compétences numériques (parfois)



Aide aux démarches en ligne

Pour aller plus loin...

Les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif

Afin d'appuyer les stratégies territoriales de médiation numérique, l'État et la Banque des Territoire financent des acteurs d'envergure inter-départementale. Leur rôle est de coordonner les efforts des acteurs et de maximiser leur impact. Les hubs sont des interlocuteurs privilégiés pour se coordonner avec les acteurs de la médiation numérique d'un territoire.

Retrouver les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif :

<https://societenumerique.gouv.fr/hubs/>

LES PRINCIPAUX LABELS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

De nombreux labels coexistent. La médiation numérique est une activité en mouvement. Pour répondre au mieux au besoin des usagers, plusieurs types d'acteurs interviennent : institutions, associations à but non-lucratif, entreprises privées. Afin de faciliter la compréhension de l'offre de service et du niveau de qualité de chacun des lieux qui accueillent des usagers, plusieurs labels ont été créés. La branche Famille labellise elle aussi des lieux partenaires. Il n'est donc pas rare qu'un même lieu bénéficie de plusieurs labels différents.

Les labels de la branche Famille



Les point relais CAF

Les points relais Caf assurent une mission de facilitation numérique ET de facilitation administrative pour lesquelles ils sont formés par la Caf. Ils permettent de :

- Faciliter l'accès aux droits et aux services,
- Délivrer une information générale simple à tout usager désirant connaître les prestations et services susceptibles de répondre à sa situation,
- Permettre l'accès aux sites Internet institutionnels (caf.fr, mon-enfant.fr) et à l'application mobile Caf mon compte et accompagner si besoin l'utilisateur dans l'utilisation des services qu'ils proposent (simulations, demandes de prestations, attestations, gestion du compte...),
- Aider à la constitution du dossier,
- Faire le lien avec la Caf (prise de RDV) lorsque la complexité du dossier ne relève pas de son périmètre de réponse.



Accès à du matériel informatique



Facilitation administrative



Aide aux démarches en ligne



Les points numériques Caf

Les points numériques Caf assurent une mission de facilitation numérique pour laquelle ils sont formés par la Caf. Ils proposent un accès et un accompagnement à l'utilisation des différents services en ligne de la Caf sur ses sites internet ou sur l'application mobile Caf mon compte :

- Aide à la navigation,
- Aide à l'utilisation de mon compte,
- Aide à l'utilisation des téléprocédures ou aide à l'utilisation de simulations pour l'attribution des différentes prestations (RSA, AAH, PAJE, Logement, etc...).



Accès à du matériel
informatique



Aide aux démarches
en ligne

Les labels de la médiation numérique

#APTIC

APTIC est le premier opérateur habilité à distribuer des Pass Numériques, un dispositif national de cofinancement d'ateliers de médiation numérique pour les publics les plus fragiles. Les structures labellisées APTIC dispensent des ateliers de médiation numérique en échange des Pass Numériques. Certaines CAF expérimentent la distribution de chèques APTIC dans certaines agences et la réorientation des publics vers des médiateurs labellisés.



Accès à du matériel
informatique



Acquisition de
compétences numériques

Les labels de l'État



Les maisons de services au public

Une Maison de services au public est un lieu dans lequel les habitants peuvent être accompagnés dans les principales démarches administratives de la vie courante.

L'offre de services "de base" :

- Accueil, information et orientation,
- Aide à l'utilisation des services en ligne,
- Aide à la facilitation administrative,
- Faciliter la mise en relation avec les opérateurs en cas de situation complexe (prise de RDV par exemple).



Le réseau France Services

Le réseau des Maisons de services au public (Msap) évolue progressivement en réseau France Services. Le principal objectif de cette évolution est d'homogénéiser et d'améliorer la qualité du service rendu dans ces structures. Un accord cadre engage les 9 opérateurs nationaux et leurs réseaux (Ccmsa, Cnaf, Cnam, Cnav, Dgfiip, Ministère de l'intérieur, Ministère de la Justice, Pôle emploi et La Poste) dans le dispositif. A ce titre, la branche Famille finance le dispositif, contribue aux formations des agents et assure une mission de back-office auprès de ces structures. 1123 espaces France Services ont été labellisés au 1^{er} janvier 2021.

Il est donc possible d'y être accompagné pour des démarches en ligne relatives aux procédures de la branche Famille.



Accès à du matériel informatique



Facilitation administrative



Aide aux démarches en ligne

Les Fabriques de Territoires et les Fabriques Numériques de Territoires

Afin de soutenir le développement des "tiers-lieux" mentionnés plus haut, l'État a lancé en 2019 le soutien et la labellisation de 300 Fabriques de Territoires. Les Fabriques de Territoires sont des têtes de réseau qui jouent un rôle central sur leur territoire :

- › Lieu de ressources pour les porteurs de projets de tiers-lieux,
- › Lieu de travail, de formation et d'apprentissage,
- › Lieu de création et de culture,
- › Lieu d'inclusion numérique pour les populations éloignées de ces usages.

Parmi ces 300 lieux, en cours de labellisation, 50 Fabriques Numériques de Territoires, situées en quartier prioritaires de la politique de la ville (QPV), concentrent leur offre de service sur l'accompagnement aux usages du numérique.

<https://societenumerique.gouv.fr/tierslieux/>



Accès à du matériel
informatique



Acquisition de
compétences numériques



Aide aux démarches
en ligne

