

Annexe 2 - Suivi et évaluation des « Points Relais Caf »

Trois points sont identifiés :

- le suivi de l'activité
- l'évaluation et le contrôle qualité
- le contrôle qualité auprès des usagers

SUIVI DE L'ACTIVITE

Objectifs

- ✓ Recueil de données quantitatives
- ✓ Indicateurs quantitatifs et qualitatifs

Contenu

► **Quantitatifs:**

- **Recensement du nombre de visites:**

- ✓ Nbre de visites «Caf»avec identification allocataires non allocataires
- ✓ nombre de connexions: borne, visio accueil, site internet , durée des connexions, les sites les plus utilisés
- ✓ Nbre de dépliants distribués (pour voir si dépliants utiles) – prévoir limitation types dépliants : gestion / Stock par la Caf qui remonte l'élément
- ✓ Nbre d'accompagnements usagers à l'utilisation caf.fr
- ✓ Nbre d'accompagnements usagers à la complétude des demandes
- ✓ Nbre de réorientations vers le niveau 2 «rebonds»
- ✓ Nbre Prises de rendez – vous

- **Pour les ateliers collectifs : optionnel**

- ✓ Nbre d'actions collectives et nombre d'allocataires par thématique

► **Qualitatifs:**

• **Recensement des motifs des visites: lien avec les indicateurs quantitatifs**

- ✓ Information générale sur les droits
- ✓ Information sur les aides Action Sociale : prêts, secours, temps libre, équipement, offre accueil petite enfance, offre ALSH, centres sociaux....
- ✓ Orientation administrative
- ✓ Utilisation des bornes: en autonomie/accompagné
- ✓ Utilisation Internet : en autonomie/accompagné
- ✓ Remise d'imprimés/ typologie des demandes
- ✓ Accompagnement: motif (aide à la constitution d'un dossier, aide pour une démarche administrative, aide à la compréhension d'un courrier)

Moyens / outils

- ✓ Fiche de suivi synthétique
- ✓ Tableau de bord
- ✓ Utilisation des statistiques des automates pour le nombre et la durée des connexions,

Fréquence

- ✓ Transmission mensuelle en phase de démarrage avec accompagnement pour le recueil des données. Dans un second temps : recensement statistique trimestriel, semestriel et annuel
- ✓ Bilan :
 - Un bilan quantitatif et qualitatif annuel avec identification du poids des visites Caf
 - Pour les partenaires subventionnés : rapport ou bilan d'activité

EVALUATION CONTROLE QUALITE

Objectifs

- ✓ Analyser les données, qualitatives
- ✓ Améliorer la qualité de service
- ✓ Accompagner et suivre le relais Accès aux droits

- ✓ Adapter l'offre de service aux besoins
- ✓ Évaluer le dispositif (couverture géographique, niveau du service rendu, des connaissances)

Contenu

- ✓ Évaluation du niveau de service offert
- ✓ Supervision : suivi de l'espace de documentation, actualisation et maintien des connaissances,
- ✓ Repérage des besoins des usagers

Moyens / outils

► **Référent caf**

Rôle:

- ✓ Assurer la liaison avec le point d'accueil, présenter les nouveautés, faire remonter les informations et les questionnements.
- ✓ Assurer le lien en interne avec les expertises et management

► **Les Comités de pilotage**

- Le Comité de pilotage par relais :
 - ✓ Composition : Responsable du partenaire accueil dédié (Directeur MSP, CS , ...Centre Social) , les agents d'accueil Partenaire, les représentants CAF
 - ✓ Rôle : suivre, accompagner et procéder aux ajustements nécessaires
- Le Comité de pilotage en réseau (Visée Départementale)
 - ✓ Composition : responsable de Département CAF (PF AS) Représentants des Directions des différents partenaires (MSP, CS fédération des CS, .),, responsable du service communication CAF
 - ✓ Rôle : animer le réseau des accueils relais accès aux droits, consolider la logique de réseau, remettre à niveau l'info, si besoin ajuster le périmètre de l'offre

Fréquence

- Rencontres à planifier pour permettre un bilan
 - ✓ avec le partenaire chez le partenaire : 1 fois par an
 - ✓ avec tous les délégataires d'accueil partenaires qui ont formalisé un accueil dédié : 1 fois par an

CONTROLE QUALITE AUPRES DES USAGERS

Objectifs

- ✓ Évaluer la pertinence du dispositif (niveau du service rendu en fonction des attentes, fiabilité des informations fournies, offre adaptée aux besoins...)

Contenu

- ✓ Évaluer le niveau de service offert
- ✓ Déterminer la fréquentation cible : pourcentage de prise en charge par rapport à la demande totale accueil, couverture géographique.....
- ✓ Repérer les besoins des usagers

Moyens / outils

▶ **Sondage à chaud en situation (à priori) : optionnel**

- ✓ Complétude d'une grille type questionnaire de satisfaction au moment de la visite en accueil chez le partenaire
- ✓ Analyser les résultats afin de déterminer le niveau de satisfaction des usagers => moyens Caf pour exploitation des questionnaires
- ✓ Décliner les axes d'amélioration de l'offre et du service

▶ **Enquête de satisfaction (à posteriori)**

- ✓ Organiser et réaliser une campagne d'enquête de satisfaction auprès des allocataires (e-mailing)
- ✓ Analyser les résultats afin de déterminer le niveau de satisfaction des usagers et décliner les axes d'amélioration de l'offre accueil.
- ✓ Déterminer l'impact de l'offre de service (relais d'info utilisé ?) , le niveau de satisfaction de l'offre et du service proposé

Fréquence

- ✓ Enquête de satisfaction : 1 fois par an minimum