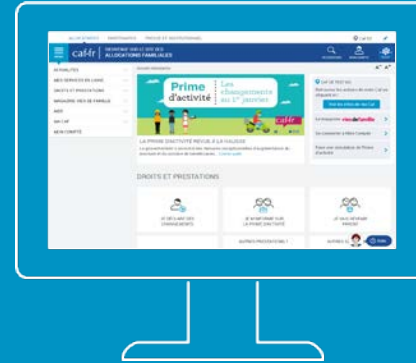




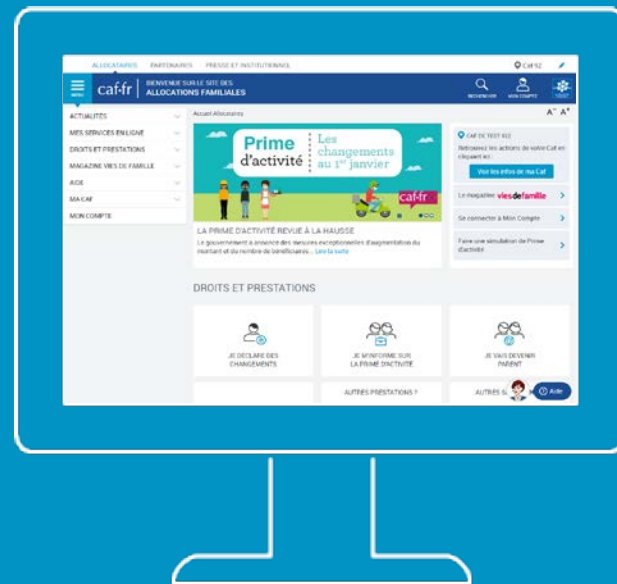
Etat des lieux de la dématérialisation dans la Branche Fam ille



L'offre numérique

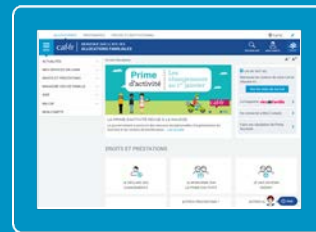


La politique de promotion de l'usage du numérique



Programme d'inclusion numérique

Concilier dématérialisation
et accès aux droits

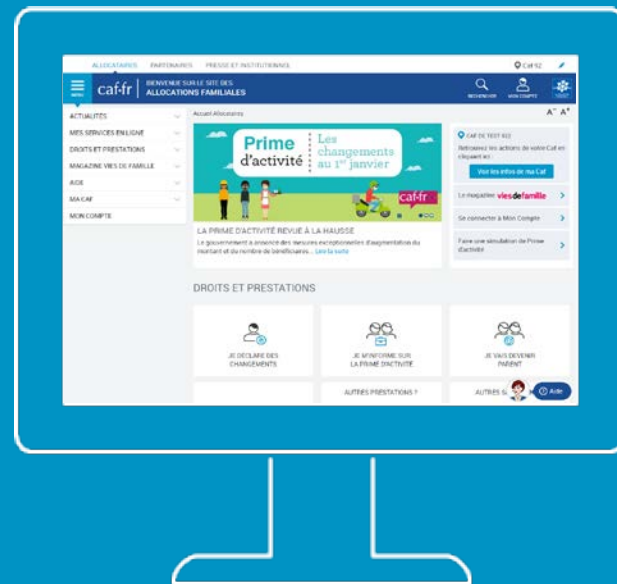


Le recours aux offres dém at érialisées

Chiffres clés pour 2018



Le site caf.fr



Les visites

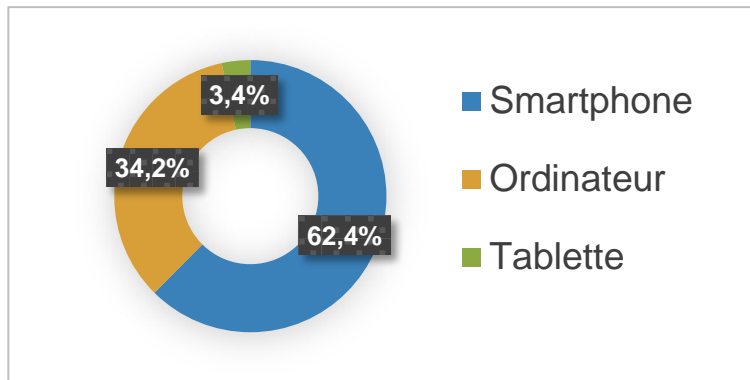
En 2018, plus de **660 millions de visites** de nos différentes offre digitales.
La plus visitée reste caf.fr (Pages éditoriales et consultation de Mon compte) suivie de l'Offre mobile portée par l'Application « Caf - Mon Compte ».

Les volumes de visites:

Caf.fr	305 741 828
Offre mobile	288 390 551
Mon-enfant.fr	2 797 460
Pension-alimentaire.caf.fr	111 047

Les supports utilisés

Pour l'ensemble des consultation relatives à ces offres, c'est le smartphone qui est majoritairement utilisé avec 62,4% des visites.



Le classement du site caf.fr

Alexa Traffic Ranks

How is this site ranked relative to other sites?



Global Rank ?

🌐 1,359 ▲ 51

Rank in France ?

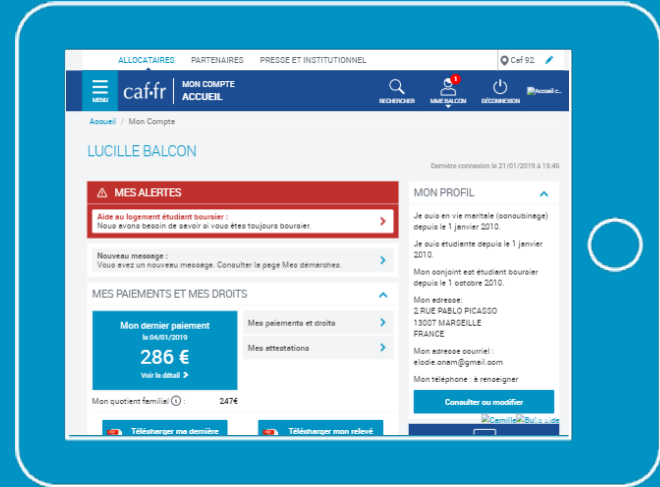
🇫🇷 30

Classement au 21 janvier 2019
Source : www.alexacom

Le site caf.fr est classé, en moyenne sur l'année 2018, 40^{ème} site le plus consulté en France. Il est le site le plus consulté de la sphère sociale, et deuxième de la sphère publique, derrière le site de Pôle Emploi.

Si on regarde ce classement depuis septembre 2018, le site est classé en moyenne 35^{ème}.

Web Mon Compte



Les visites sur mon-compte

Plus de **261 millions de visites** de « Mon compte » en 2018 (+6,9% par rapport à 2017).

Soit, une **moyenne de 21,750 millions de visites mensuelles** avec un pic de consultation « traditionnel » en janvier, mois de renouvellement des droits, mais aussi en décembre 2018, en lien avec les mesures annoncées concernant la Prime d'Activité.



Les rubriques les plus consultées

1. Mes paiements et mes Droits 109 377 668 visites
2. Mes démarches – La Caf me demande 80 926 006 visites
3. Mes démarches – Courriers, Courriels 78 758 345 visites
4. Mes démarches – Démarches en ligne 45 087 196 visites

L'appli Caf – Mon Compte



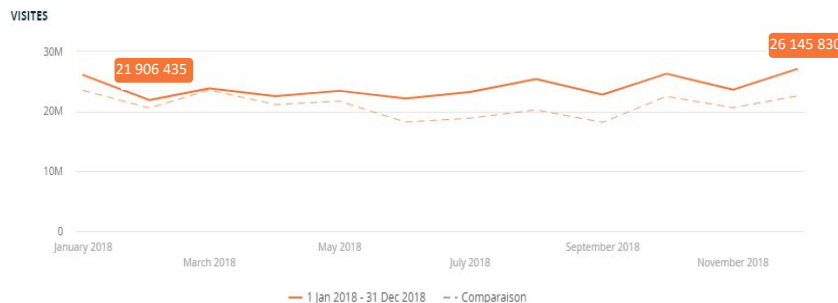
Les téléchargements

En 2018, près de 1,7 million de téléchargements de l'application Mobile :

- 862 117 téléchargements sur iOS
- 822 846 téléchargements sur Android

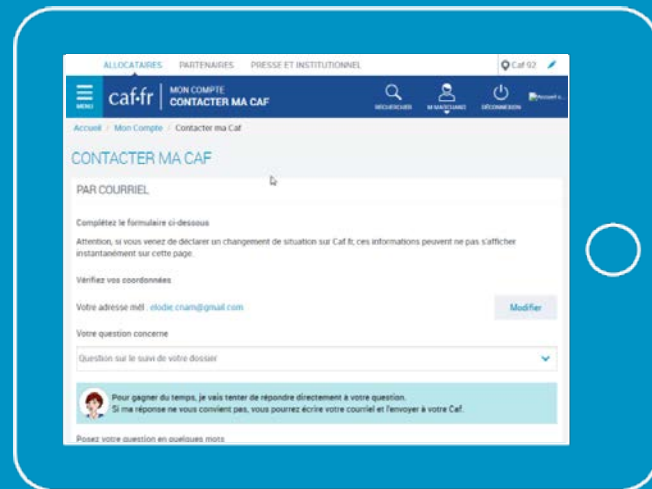
⇒ Bien que les volumes de téléchargements soient similaires, l'usage est réparti 2/3 Android et 1/3 iOS

Les visites

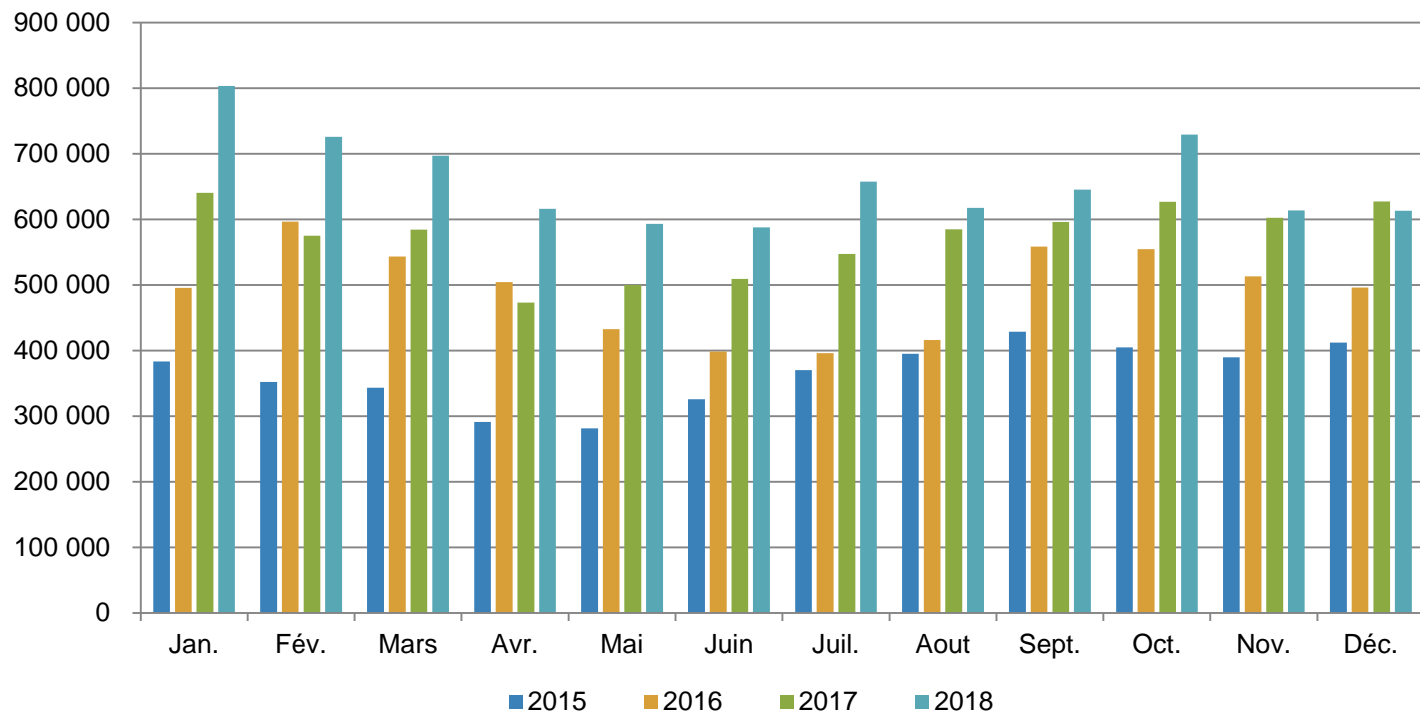


Près de **289 millions de visites de l'application** « Mon compte » en 2018 (+14,6% par rapport à 2017), soit **une moyenne de 24 millions de visites mensuelles**

Les courriels



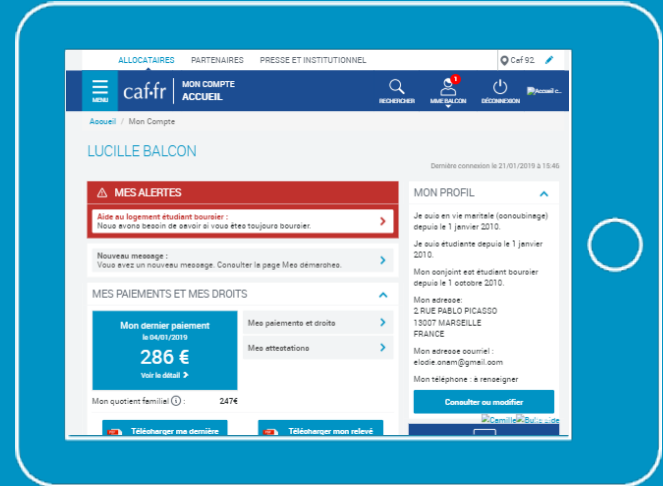
Les courriels entrants



2017 : 6 865 643
courriels reçus

2018 : 7 898 053
courriels reçus (+13 %)

Les téléprocédures



Demandes de Prestations Logement : 2 020 080 demandes reçues en 2018, tous canaux

Taux de dématérialisation : **74 %**

Demandes de RSA : 907 889 demandes reçues en 2018

Taux de dématérialisation : **67,8 %**

Dématérialisation des déclarations trimestrielles de ressources RSA : **85,5 %**

Demandes de Prime d'Activité : 830 010 demandes reçues en 2018

Taux de dématérialisation : **87,6 %**

Dématérialisation des déclarations trimestrielles de ressources PA : **94,9 %**

Déclarations de situation professionnelle : 2 915 235 reçues, **99 %** en téléprocédure

Déclarations de grossesse : 215 477 reçues, **97,3 %** dématérialisées

Conséquences sur les délais de démarches :

Délai inférieur de 6 jours par rapport au papier pour les demandes.

Délai inférieur de 18 jours par rapport au papier pour les changements de situation.



En conclusion

