

LA CAF DE MAINE-ET-LOIRE À VOTRE SERVICE

« Rien ne changera pour les allocataires, ni dans la gestion de leurs droits, ni dans leurs modes de contact avec la Caf. »

Magali Allignol, directrice adjointe, chargée des prestations familiales.

La gestion de vos droits : la Caf performante

➤ Adressez vos demandes et justificatifs à l'adresse postale :

Caf de Maine-et-Loire
32 rue Louis Gain
49927 ANGERS Cedex 9

Si vous les déposez dans nos accueils ils seront acheminés dans le bon service.

Internet : la Caf à domicile

➤ **7 jours/7 et 24 heures/24**, vous pouvez contacter la Caf de chez vous.

www.caf.fr

- ➔ consulter votre dossier : connaître le montant de vos prestations, obtenir des attestations de paiement ou de quotient familial,
- ➔ faire des simulations de vos droits, télécharger des imprimés,
- ➔ avoir accès sur la page locale à des informations pratiques : horaires d'ouverture des permanences et des accueils, aides accordées au titre de la politique d'action sociale, activités et résultats de la Caf.



© DR Cnaf

www.mon-enfant.fr

- ➔ Pour toutes les réponses à la question : « Comment faire garder mon enfant? »

NOS ENGAGEMENTS DE QUALITÉ

- ➔ Traiter votre demande dans un délai de 15 jours (10 jours pour les minima sociaux).
- ➔ Répondre à vos courriels en 48 heures.

NOS ENGAGEMENTS DE QUALITÉ

Vous offrir davantage de services en ligne : déclarer votre changement de situation, demander votre aide au logement si vous êtes étudiants...

Accueil téléphonique : la Caf en direct

0810 25 49 30 (prix d'un appel local depuis un poste fixe)

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

Apporter une réponse immédiate à 90% de vos appels.

Un serveur vocal

24 heures/24, 7 jours/7 pour un accès permanent à votre dossier en **indiquant votre numéro d'allocataire et votre code confidentiel**.



Un télé conseiller

Du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 pour une réponse personnalisée à vos questions.

© Caf de Maine-et-Loire

L'accueil physique : la Caf à proximité

➤ Trois accueils ouverts du lundi au vendredi

ANGERS (siège)
32, rue Louis Gain
de 8h30 à 17h15

CHOLET (antenne)
44, rue du Paradis
de 8h45 à 16h00

SAUMUR (antenne)
5, rue Beaurepaire
de 9h00 à 17h00

➤ 24 accueils de proximité

ANGERS • Au relais Caf de Belle-Beille - 42, rue Henri Hamelin - le mercredi de 14h00 à 17h00.
Au relais Caf de la Roseraie - 9, rue Charles Baudelaire - le mardi de 9h00 à 12h00 et le vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.
À la Maison pour Tous de Monplaisir - 3, rue de l'Écriture - le mardi de 9h00 à 12h00.
À la Maison des services publics de Verneau - 1, rue du Général Lizé - le lundi de 14h00 à 17h00.

AVRILLÉ • À la Mairie - 1, esplanade de l'hôtel de ville - le mardi de 14h00 à 17h00.
BAUGÉ • Au relais Caf - 59, place du Marché - le mercredi de 9h00 à 12h30 et le vendredi de 14h00 à 16h30.
BEAUFORT EN VALLÉE • Au centre social - 15, rue de Lorraine - le jeudi de 9h00 à 11h30.
BEAUPRÉAU • À l'espace Centre Mauges - 30, rue des Mauges - le lundi de 9h30 à 12h00.
CANDÉ • Au centre social - 1, rue Firmin Tortiger - le lundi de 10h00 à 12h00.
CHALONNES SUR LOIRE • Au Ccas - 18, rue Fleury - le jeudi de 9h00 à 11h30.
CHÂTEAUNEUF SUR SARTHE • À la Maison de pays - 2, rue des Fontaines - le vendredi de 9h00 à 11h30.
CHEMILLÉ • À la Mairie - 5, rue Arzillé - le jeudi de 9h30 à 12h00.
DOUÉ LA FONTAINE • Au centre social - 5, place Justice de Paix - le lundi de 14h00 à 16h30.
DRAIN • Au centre socioculturel - 20, rue Chenouard - le mardi de 10h00 à 12h30.
MONTREUIL BELLAY • Au centre social - 139, rue d'Anjou - le lundi de 9h30 à 12h00.
MONTREVAULT • À la Mairie - 18, rue Foch - le 1^{er} et 3^e mercredi de 9h30 à 12h00.
NOYANT • À la Maison des services publics - 1, rue d'Anjou - le mercredi de 14h30 à 16h00.
POUANCÉ • À la Mairie - 38, rue du Maréchal Foch - le vendredi de 9h00 à 12h00.
SAINT-FLORENT LE VIEIL • À la Mairie - 2, place de la Mairie - le vendredi de 14h00 à 17h00.
SAINT-MACAIRE EN MAUGES • Au centre social Sèvre et Moine - 22, rue Jules Verne - le vendredi de 9h30 à 12h00.
SAINT-PIERRE MONTLIMART • Au centre social - avenue de la Croix Verte - le 2^e et le 4^e mercredi de 9h30 à 12h00.
SEGRÉ • Au relais Caf - 17, rue Lamartine - le lundi de 14h00 à 17h00 le jeudi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.
TRÉLAZÉ • Au centre social Ginette Leroux - 54 avenue de la République - le mardi de 14h00 à 17h00.
VIHIERS • Au centre social - 2 rue Comte de Champagne - le jeudi de 13h30 à 17h00.

Réclamations et médiation administrative : la Caf à votre écoute

Vous avez une réclamation ?

Adressez un courriel ou un courrier à la Caf portant la mention « RECLAMATION ». Préciser votre nom et prénom et numéro allocataire et le motif de votre demande.

Malgré la réclamation adressée à la Caf vous n'êtes pas satisfait de la réponse ?

Vous êtes mécontent du service rendu ? Écrivez à : Médiation administrative Caf de Maine-et-Loire - 32 rue Louis Gain - 49927 Angers cedex 9

ou envoyez un mail : mediation-prestations.cafmaine-et-loire@caf.cnafmail.fr

Indiquez votre nom, prénom, numéro d'allocataire, et expliquez le problème rencontré.

La médiatrice prendra contact avec vous.

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ
Vous répondrez dans un délai de 2 semaines.

NOS ENGAGEMENTS DE QUALITÉ

- ➔ Vous accueillir en moins de 20 minutes,
- ➔ Vous proposer un rendez-vous pour résoudre une situation complexe.

Les bornes : la Caf en libre service

➤ Des bornes interactives

Avec votre numéro d'allocataire et votre code confidentiel, vous pouvez :

- ➔ consulter votre dossier ;
- ➔ éditer des attestations de paiement mentionnant votre quotient familial ;
- ➔ imprimer des demandes de prestations ;
- ➔ connaître l'état d'avancement de votre dossier.

Et si vous êtes étudiant :

- ➔ calculer votre aide au logement ;
- ➔ saisir votre demande.

ANGERS

Au siège de la Caf - 32 rue Louis Gain du lundi au vendredi de 8h30 à 17h15

Au relais Angers Loire Sud - 9 rue Charles Baudelaire le mardi de 9h00 à 12h00 et le vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

Au Centre communal d'action sociale - Boulevard de la Résistance et de la Déportation le lundi, mardi, mercredi, vendredi de 9h00 à 17h30, le jeudi de 10h00 à 17h30

À la maison départementale des personnes handicapées - 35 rue du Château d'Orgemont du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

CHOLET

À l'antenne Caf - 44 rue de Paradis - 24h/24 et 7j/7
Au parc de la Haie - 10 avenue de l'Europe - 24h/24 et 7j/7

Dans le hall d'accueil de la Cpm - 2 rue Saint-Eloi du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Dans le hall d'accueil du Ccas - 26 avenue Maudet du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 13h30 à 17h30

SAUMUR

À l'antenne Caf - 5 rue Beaurepaire du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00