

La Caf s'engage auprès de ses partenaires



Ensemble au service des familles

La Caf est au cœur des politiques de solidarité et accompagne spécifiquement les publics les plus fragiles et les plus vulnérables. À cet effet, elle oriente son organisation et sa relation de service vers l'accès aux droits, lequel est devenu un enjeu de politique publique à part entière.

En effet, la complexité de la réglementation, son caractère mouvant mais aussi l'inégalité des individus en matière d'autonomie administrative sont autant de facteurs expliquant des difficultés d'accès aux droits, et parfois même le non recours aux droits, qui touchent les plus précaires.

La synergie entre les différents services et les différents acteurs accueillant les personnes en situation de précarité constitue une condition, en même temps qu'un levier, pour favoriser l'accès effectif aux prestations.

Parce que la situation de certains allocataires, par leur complexité, leur niveau d'urgence et de précarité impose une prise en compte différenciée, j'ai souhaité que la Caf définisse, à votre attention, vous, nos partenaires, une relation de service adaptée et dédiée.

Vous êtes effectivement un maillon essentiel pour permettre à bon nombre d'usagers d'accéder aux droits que la Caf est amenée à gérer.

Afin d'améliorer l'accompagnement des publics que nous avons en commun, et en réponse aux attentes souvent exprimées, la Caf a bâti une offre de services spécifique exposée dans le présent document.

Gageons que cette « offre partenaires » contribuera, à travers l'accès aux droits des plus démunis, à lutter contre les exclusions et servira les principes aussi importants que ceux d'égalité et de cohésion sociale.

Notre offre... un prisme à 4 facettes



Des modules de
formation/information



Un service en ligne
Mon compte Partenaire



Des rendez-vous
téléphoniques
personnalisés



Une adresse mail
dédiée

Christophe BONNEFOIS
Directeur

Notre offre de services aux partenaires



J'ai besoin d'informations et de formation sur la législation pour accompagner les usagers

► Formation et présentation des mesures législatives et réglementaires

- La Caf proposera régulièrement aux partenaires des formations thématiques
- La Caf organisera des temps d'information sur les actualités internes relatives à l'action sociale, aux services dématérialisés, à l'organisation, etc.

► www.caf.fr, espace Ma Caf > 43000 > Partenaires

- Accès au Règlement intérieur d'action sociale et à l'actualité réglementaire dans Couleurs Caf



J'ai besoin d'informations sur des dossiers Allocataires

► Utilisation de Mon Compte Partenaire pour la Consultation des Données Allocataires par les Partenaires (CDAP)

- Accessible sur caf.fr, rubrique Partenaires
- Je consulte les données des dossiers allocataires : composition du foyer, ressources, prestations versées, etc.
- En cas de besoin, la Caf organisera des temps de formation

Mon organisme employeur devra passer une nouvelle convention avec la Caf pour bénéficier de l'accès à Mon Compte Partenaire rubrique CDAP, même si je suis déjà habilité à Cafpro (amené à disparaître d'ici la fin du premier trimestre 2017).

► Contact à partir de la boîte de dialogue de Mon Compte Partenaire

- J'envoie un message via la boîte de dialogue si je ne peux avoir la réponse en consultant les données allocataires sur Mon Compte Partenaire
 - Réponse sous 3 jours ouvrés pour les demandes urgentes
 - Réponse dans les délais habituels de traitement de la Caf pour les demandes non urgentes



La situation du dossier allocataire nécessite des précisions à l'occasion d'un échange verbal

► Rendez-vous téléphonique

- Je prends rendez-vous sur caf.fr, espace Ma Caf > 43000 > Contacter ma Caf > Prendre un rendez-vous
 - *Délai de prise de rendez-vous* : plages horaires disponibles dans un délai maximum de 7 jours ouvrés
 - *Lors de la prise de rendez-vous, je dois communiquer* : le numéro de téléphone de contact, l'identité et le numéro d'allocataire (s'il est connu), le descriptif de la situation
 - *Durée du rendez-vous* : 20 minutes pour l'examen d'un dossier



Ma demande porte sur un dossier très complexe et/ou urgent (rupture de droits)

► Adresse mail partenaires

- Je communique ma demande au référent désigné au sein de ma structure pour qu'il la transmette à la Caf via une adresse mail dédiée



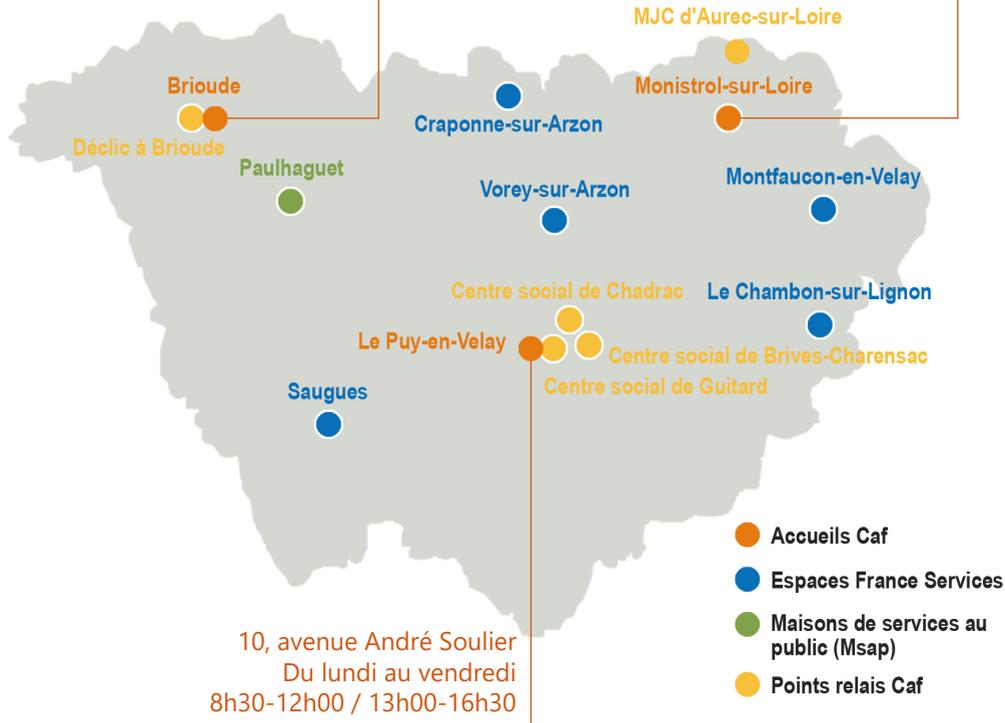
Notre offre de services aux allocataires

Téléphone : 32 30 (prix d'un appel local)
9h00-16h30

Points d'accueil :

5, rue de la République
Mardi et jeudi
9h00-12h00 / 13h00-16h30

21, avenue du 11 novembre
Mardi et jeudi
9h00-12h00 / 13h00-16h30



Mail :

- Rubrique Mon Compte > Contacter ma Caf > Par courriel
- Rubrique Ma Caf > 43000 > Contacter ma Caf > Suivant > Par courriel

Site internet :

caf.fr

Application mobile :
« Caf - Mon Compte »

