



Juin 2025 n°68

## A LA UNE

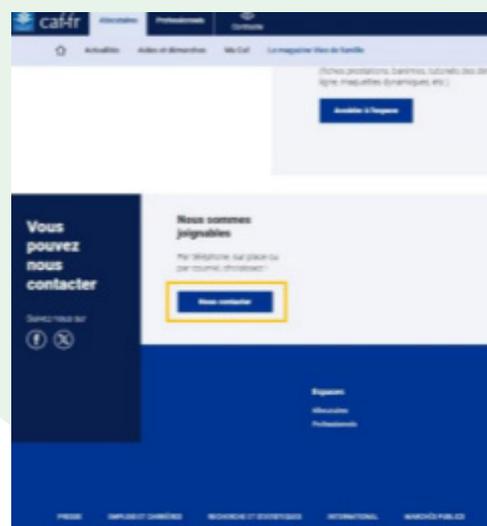
### Une prise de rendez-vous simplifiée sur caf.fr

Pour améliorer l'accessibilité de la Caf, la prise de rendez-vous sur caf.fr est simplifiée à compter de mi-juin, avec des motifs de rendez-vous plus clairs et toujours la possibilité pour les usagers de choisir entre des rendez-vous physiques ou téléphoniques.

**Concrètement, la prise de rendez-vous s'effectue en quelques clics depuis le site caf.fr.**

L'utilisateur est tout d'abord invité à se géolocaliser, en indiquant son code postal. Il clique ensuite sur « Nous contacter » en base de page.

**L'allocataire (ou non-allocataire) doit ensuite choisir « Prendre un rendez-vous » et sélectionner le motif de son rendez-vous, à travers une liste déroulante.**



Vous souhaitez être accompagné dans vos démarches ?

 Sur rendez-vous

Sélectionnez votre Caf, vous pourrez choisir parmi les options suivantes :

- 01 27 23 23 24
- 01 27 23 23 25
- 01 27 23 23 26

Prendre rendez-vous

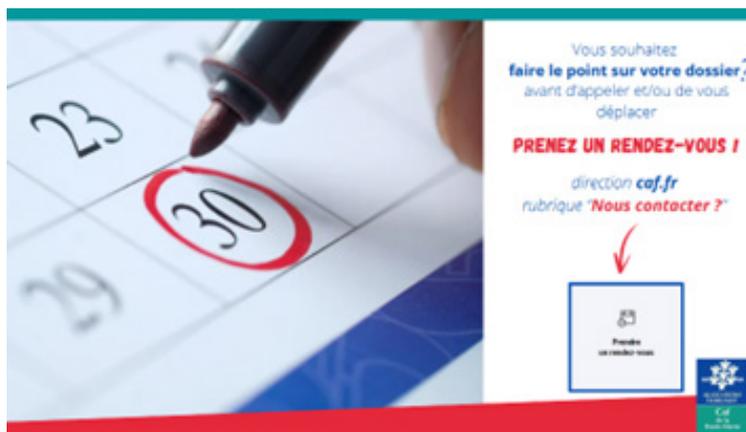
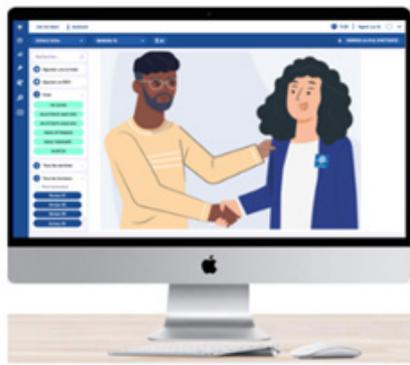
Annuler ou modifier un rendez-vous

Il visualise ensuite les créneaux disponibles.

Il peut choisir entre rendez-vous téléphoniques ou rendez-vous physiques à Chaumont ou Saint-Dizier, puis entre plusieurs jours et heures de rendez-vous. **L'utilisateur doit sélectionner le créneau souhaité en cliquant sur « Sélectionner ».** Il renseigne ensuite son adresse mail et son numéro de portable (et peut ajouter un commentaire) avant de valider.

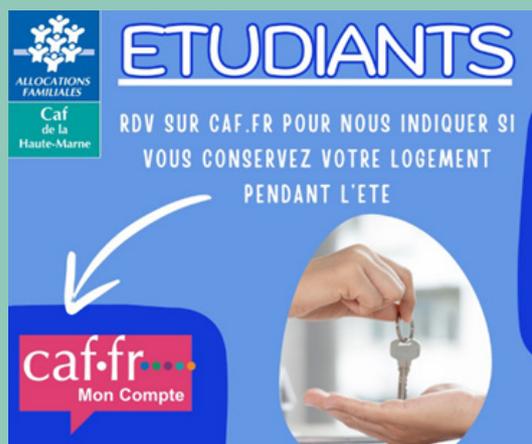
L'utilisateur reçoit une notification via le canal choisi (mail ou SMS) et le rendez-vous sera visible dans l'agenda de son espace personnel sur caf.fr.

**A son arrivée à la Caf, à compter de mi-juin, l'utilisateur devra s'identifier avec son smartphone, en flashant un QR Code permettant de l'orienter directement vers son rendez-vous ou vers l'espace libre-service.** Un agent d'accueil sera toujours disponible pour accompagner l'allocataire dans ses démarches ou l'orienter vers son rendez-vous.



## ACTUS DU TERRITOIRE

### Etudiants : la déclaration relative à la conservation du logement cet été est ouverte



Afin d'actualiser leurs droits pendant la période estivale, les étudiants doivent indiquer à la Caf s'ils conservent leur logement pendant l'été. La téléprocédure permettant d'effectuer cette démarche est accessible depuis l'espace Mon Compte sur caf.fr ou sur l'appli mobile Caf-Mon Compte depuis mi-mai. Il suffit de cliquer sur l'alerte pour déclarer la situation.

**Si l'étudiant conserve son logement et paie son loyer durant l'été, il doit le confirmer avant fin juillet pour continuer à percevoir l'aide de la Caf.**

Si l'étudiant conserve son logement sans payer de loyer durant l'été, il doit le déclarer avant fin juillet pour bénéficier de l'aide à son retour à la rentrée.

Si l'étudiant quitte définitivement son logement, il doit déclarer son déménagement et sa nouvelle adresse. Il doit également faire une nouvelle demande d'aide au logement dès la signature de son bail pour continuer à bénéficier de l'aide au logement de la Caf.

### Enquête usagers – La Caf à votre écoute !

La Caf mène différentes actions pour faire connaître l'ensemble des aides et mieux accompagner les usagers dans leurs démarches. Des informations sont régulièrement mises à disposition sur caf.fr et dans l'espace Mon Compte, des envois par mail ou SMS sont effectués, des publications sur les réseaux sociaux sont proposées...

Nous souhaitons recueillir l'avis des usagers sur leur connaissance des offres et services de la Caf et leurs idées pour être mieux informés.

**Pour nous aider à mieux répondre à ces besoins, une enquête usagers est en ligne jusqu'au 23/06/2025. Elle est accessible depuis les pages d'actualités nationales du site caf.fr ou via le lien suivant : [https://enquete.caf.fr/SurveyServer/s/Cnam/Sphinx\\_AAD/questionnaire.htm](https://enquete.caf.fr/SurveyServer/s/Cnam/Sphinx_AAD/questionnaire.htm)**

La participation est totalement anonyme et confidentielle.



## De nouveaux services pour les publics les plus fragiles

La Caf s'est engagée à développer une politique d'inclusion permettant de répondre aux besoins spécifiques des publics les plus fragiles. Cette démarche vise à faciliter l'accès aux services et aux droits des usagers, de renforcer l'accès aux droits et d'éviter les ruptures de droit. L'équité de traitement des publics passe en effet par une meilleure prise en compte de la diversité des profils et aptitudes des allocataires, prenant en compte les incapacités temporaires ou durables des publics. Au niveau départemental, la Caf déploie ainsi plusieurs actions d'inclusion à destination des personnes en situation de handicap, d'illettrisme, allophones... Tout d'horizon des différents services proposés.

### Ouverture de rendez-vous en langue des signes française

A compter de ce début juin (et du 16/06 à Saint-Dizier), un accueil en langue des signes française est ouvert par la Caf de la Haute-Marne. Les sites d'accueil ont été équipés du matériel pour permettre aux personnes sourdes et malentendantes de bénéficier des renseignements nécessaires sur leurs dossiers, grâce à la solution ElioZ. Des rendez-vous LSF sont ainsi ouverts sur caf.fr.



### Déploiement d'un outil de traduction



La barrière de la langue constitue un frein souvent cité par les usagers dans l'accès aux droits. Un accueil en langue étrangère peut contribuer à l'inclusion des publics allophones, notamment les allocataires bénéficiaires de la protection internationale. La Caf est équipée depuis mai sur ses deux sites d'accueil d'un outil Pocketalk, traducteur de voix bidirectionnel instantané permettant de retranscrire vocalement et par affichage jusqu'à 82 langues, traduites dans la combinaison de son choix.

### Des supports en langage « Facile à lire et à comprendre »

4% des 18-64 ans (et 19% des bénéficiaires de minima sociaux) sont considérés en grande difficulté avec les compétences de base (lecture, écriture) et donc en situation d'illettrisme. Pour renforcer l'accompagnement de ces usagers à l'accueil, des guides FALC (Facile à Lire et à Comprendre) sont à disposition des usagers sur caf.fr.



### Mise à disposition d'un support visuel sur les pièces justificatives



Une fiche présentant les pièces justificatives potentiellement demandées par la Caf sous forme d'image a également été mise à disposition des agents d'accueil pour faciliter la complétude du dossier de l'utilisateur.

### Poursuite de la démarche d'appels sortants

La démarche d'appels sortants contribue également à la démarche d'inclusion. Le fait de privilégier la coproduction et des appels sortants pour expliquer aux usagers leurs droits ou les documents attendus s'inscrit ainsi dans une démarche pédagogique et d'accessibilité des services de la Caf. Il est important que les usagers renseignent le 3230 dans leur téléphone pour faciliter leur joignabilité en cas d'appel de la Caf.

### Aménagement de l'accueil

L'aménagement et l'organisation de l'accueil visent à prendre en compte ces flux prioritaires. A titre d'exemple, tous les espaces d'accueil Caf sont accessibles et adaptés aux personnes à mobilité réduite, des places assistées "public prioritaire" sont disponibles dans les espaces d'accueil Caf, le siège est équipé d'une boucle magnétique pour les déficients auditifs, les publics disposant d'une carte mobilité inclusion sont pris en charge de manière prioritaire...

# A la découverte des métiers de la Caf



A l'occasion de la Semaine de l'Emploi à la Sécurité Sociale, **la Caf propose le lundi 23/06/2025 une journée « Découverte de la Sécurité Sociale », en partenariat avec France Travail et la CPAM.**

Des stands seront proposés aux participants (sur inscription) pour en savoir plus sur les missions, activités et métiers de la Caf et de la Sécurité Sociale : métiers de l'accueil et de la relation clients, accompagnement social, accompagnement des partenaires, fonctions supports, métiers du contrôle et du recouvrement... L'occasion de découvrir quelques-uns des 80 métiers de la Sécurité Sociale à travers des portraits et des présentations réalisées par les collaborateurs.

**Les usagers intéressés par cette découverte de la Sécurité Sociale et de ses métiers peuvent s'inscrire en ligne sur le site [caf.fr](http://caf.fr).**

## CAF CONNECT

**Prochains rendez-vous :**

**Atelier d'accompagnement des nouveaux bénéficiaires de RSA**, animé par la Caf, le Conseil départemental et la CPAM (présentation des droits et devoirs, des démarches à réaliser, de l'accompagnement des nouveaux bénéficiaires dans le cadre du parcours d'insertion...), le **mardi 17/06/2025 à 14h dans les locaux de la Caf à Chaumont**

**Atelier d'accompagnement des nouveaux bénéficiaires de RSA**, animé par la Caf, le Conseil départemental et la CPAM (présentation des droits et devoirs, des démarches à réaliser, de l'accompagnement des nouveaux bénéficiaires dans le cadre du parcours d'insertion...), le **jeudi 19/06/2025 à 14h dans les locaux de la Caf/CPAM à Saint-Dizier**

**Semaine de l'Emploi à la Sécurité Sociale, lundi 23/06/2025 de 9h30 à 16h30 au sein des locaux de la Caf à Chaumont** : journée découverte de la Sécurité Sociale et de ses métiers – parcours de présentation des activités et métiers de la Caf (sur inscription)

**Atelier collectif « Futurs parents »** animés par des professionnels CPAM, CAF, PMI, infirmières puéricultrices et sages femmes, **mardi 24/06/2025 à 14h à la maternité du Centre Hospitalier de Saint-Dizier**

**Webinaire Partenaires** : Actualités de la Caf et Zoom sur la réforme du Complément Mode de Garde – **lundi 07/07/2025 à 10h30**

## L'aide universelle d'urgence aux victimes de violences conjugales – Bilan 2024

La loi n°2023-140 du 28/02/2023 a créé l'aide universelle d'urgence pour les victimes de violences conjugales, qui a pour objet de soutenir les victimes en leur garantissant les conditions financières nécessaires pour se mettre à l'abri et prendre un nouveau départ. La loi est entrée en vigueur au 01/12/2023.

La Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027 rappelle la contribution de la Branche Famille au renforcement de l'offre de prévention et d'accompagnement des parents et enfants en situation de violences conjugales, en lien avec les acteurs locaux des territoires et les partenaires spécialisés (Justice, Conseil départemental, association...). L'aide peut prendre la forme d'une aide financière remboursable (subvention) ou remboursable (prêt) en fonction de la situation financière et de la composition familiale du demandeur.

**L'infographie jointe à la présente Newsletter met en évidence les chiffres clés de cette nouvelle prestation au titre de l'année 2024.**

ZOOM SUR....



# L'AIDE UNIVERSELLE D'URGENCE AUX VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

BILAN 2024

La loi n°2023-140 du 28/02/2023 a créé l'aide universelle d'urgence pour les victimes de violences conjugales, qui a pour objet de soutenir les victimes en leur garantissant les conditions financières nécessaires pour se mettre à l'abri et prendre un nouveau départ. La loi est entrée en vigueur au 01/12/2023.

La Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027 rappelle la contribution de la Branche Famille au renforcement de l'offre de prévention et d'accompagnement des parents et enfants en situation de violences conjugales, en lien avec les acteurs locaux des territoires et les partenaires spécialisés (Justice, Conseil départemental, association...). L'aide peut prendre la forme d'une aide financière remboursable (subvention) ou remboursable en fonction de la situation financière et de la composition familiale du demandeur.

La présente infographie met en évidence les chiffres clés de cette nouvelle prestation, au titre de l'année 2024.

122

demandes d'AVVC reçues

52% réalisées via caf.fr  
40% formalisées en interne  
8% transmises papier

101

aides versées en Haute-Marne

soit 8,5 aides versées en moyenne par mois  
45 070 au niveau national

82 293€

Montant versé en Haute-Marne

39 000 293€ versés au niveau national entre déc. 2023 et mars 2025

814€

Montant moyen versé en Haute-Marne

865€ au niveau national

100%

Aides versées sous forme de secours

99,27% au niveau national

L'aide s'adresse à toute personne, allocataires ou non, victimes de violences conjugales commises par le conjoint, le concubin ou le partenaire de pacs.

Concernant les conditions d'éligibilité à l'aide, les points suivants sont à noter :

- **Condition d'âge** : aucune condition d'âge n'est prévue
- **Condition de ressources** : aucune condition de ressources n'est prévue. L'aide est cependant modulée en fonction des ressources, à l'instar des allocations familiales ou du complément mode de garde. Les ressources prises en compte sont celles déclarées sur la demande pour le mois précédent (M-1).
- **Condition de résidence** : seule une résidence en France est demandée.
- **Condition de nationalité** : l'aide est ouverte aux Français, aux ressortissants de l'Union Européenne/EEE/Suisse et aux usagers de nationalité étrangère détenant un titre de séjour lui permettant de séjourner régulièrement en France
- **Condition relative aux enfants** : l'aide est versée aux victimes avec ou sans enfant.

## UN ENGAGEMENT DE TRAITEMENT RAPIDE !

La Caf s'engage sur un versement rapide de l'aide : le délai moyen de traitement est de 2.06 jours ouvrés au niveau local (2.60 jours au niveau national), avec 83% des demandes traitées en moins de 2 jours et 94% en moins de 5 jours en 2024

2.06

jours

Délais de traitement moyen en Haute-Marne

Le demandeur doit être **victime de violences conjugales**. Il n'est pas nécessaire que la victime vive ou ait vécu avec l'auteur des faits. L'aide n'est du reste pas conditionnée à une séparation du couple, la victime peut rester en couple après l'obtention de l'aide. Les violences peuvent correspondre à des violences psychologiques (harcèlement moral, insultes, menaces), physiques (coups et blessures), sexuelles (viol, attouchements) ou économiques (privation de ressources financières et maintien dans la dépendance).

Il n'appartient pas à la Caf d'apprécier la nature ou la vraisemblance des faits de violence allégués. Le bénéfice de l'aide est conditionné à la **présentation d'un des justificatifs suivants** : un dépôt de plainte ou procès-verbal d'audition, un signalement au Procureur de la République, une ordonnance de protection délivrée par le Juge aux Affaires familiales.

## LE PROFIL DES BÉNÉFICIAIRES

651

QF moyen

Une analyse du profil des bénéficiaires de l'aide universelle d'urgence aux victimes de violences conjugales a été réalisée, sur la base de tous les bénéficiaires haut-marnais en 2024.

98 bénéficiaires sont des femmes, 3 des hommes. 32% des bénéficiaires sont sans enfant, 21 ont 3 enfants ou plus. 95% des bénéficiaires sont isolés (dont 83% séparés, 5% célibataires, 6% divorcés)

Le QF moyen des bénéficiaires est de 651. 27% des bénéficiaires ont un quotient familial inférieur à 500€, 7% un QF supérieur à 1000€.

En matière d'accès aux droits, 67% des usagers bénéficient également d'aide au logement, 34% du revenu de solidarité active et 42% de prime d'activité

17% des bénéficiaires sont domiciliés à Saint-Dizier, 21% à Chaumont, 4% à Langres

53% des bénéficiaires d'AVVC sont salariés ou travailleurs indépendants, 26% au chômage, 8% sans activité, 3% en cessation d'activité pour enfant, 8% en maladie ou bénéficiaire d'une pension d'invalidité

98

3 femmes  
hommes

53%

bénéficiaires en activité

1.3

enfant/bénéf en moyenne  
30% sans enfant