

Paris, le 4 novembre 2025

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La Caf de Paris réinvente son accueil pour mieux accompagner ses allocataires

Depuis le mois de septembre, les modalités d'accueil des allocataires physiques et téléphoniques ont évolué. À la suite de plusieurs expérimentations, de nouveaux services sont désormais proposés aux usagers parisiens, avec l'utilisation d'outils plus modernes et des professionnels encore mieux formés à l'accueil sur place.

La création d'un nouveau métier d'accueil

La Caf de Paris, soucieuse de maintenir un contact humain et désireuse d'améliorer la qualité du service rendu à ses allocataires afin de leur apporter des réponses claires et rapides dès le premier contact, a mis en place un projet phare : **la professionnalisation de l'accueil.**

L'une des actions majeures a été la création, en 2022, du métier de Conseiller service spécialisé (C2S). Experts, à la fois dans le domaine des prestations et de la relation de service grâce à un nouveau parcours de formation interne, les C2S accueillent au quotidien nos allocataires.

Désormais, dans nos 4 Agences Familles Partenaires (AFP) de Finlay (15e), Jaurès (19e), Nationale (13e), La Chapelle (18e), chaque jour d'ouverture, des C2S sont présents pour orienter et accueillir les allocataires en inconditionnel (sans rendez-vous), favorisant la réponse enrichie dès le premier contact. Selon leur nature, ils peuvent ainsi prendre en charge leur demande avec des réponses claires, rapides et enrichies et/ou orienter vers un service adapté (urgence sociale et/ou administrative, prise de rendez-vous, partenaire, ...). Ils alternent des phases d'accueil et des temps de traitement administratifs des droits (50/50).

Pour cet accueil inconditionnel, les C2S sont positionnés soit en posture active de « remonte-file » pour mieux orienter et prendre en charge des demandes rapides, soit en espaces, équipés de postes doubles commandes permettant d'accompagner les allocataires, le cas échéant, dans leurs démarches numériques. L'allocataire et l'agent disposent d'un écran chacun et déroulent ensemble la demande et la situation enregistrée dans le dossier.

Une offre de services élargie

Afin de répondre au mieux aux besoins des allocataires, la Caf de Paris a élargi son offre de services en proposant désormais :

- Des réponses claires et rapides dès le premier contact
- Des rendez-vous sur mesure en fonction des besoins des allocataires
- Une offre dédiée pour toutes les situations d'urgence administrative et/ou sociale, avec une prise en charge immédiate dans toutes les Agences Familles Partenaires.

Autre nouveauté à partir de novembre : l'accueil inconditionnel sera déployé le mercredi dans nos Agences.

Depuis plusieurs années, les points d'accueil de la Caf de Paris sont accessibles les mercredis uniquement sur RDV. Dans le but de répondre aux attentes du public (notamment des familles), **les accueils allocataires ouvriront les mercredis (en alternance)** à partir du 05 novembre et une ouverture généralisée tous les mercredis, au terme de l'expérimentation.

Cette nouvelle organisation, s'appuie également sur la mise en place d'outils performants garantissant ainsi un accompagnement fluide et adapté.

" Cette évolution majeure de notre organisation traduit notre engagement fort à offrir un accompagnement humain et de qualité pour mieux accompagner les allocataires parisiens dans leurs démarches quotidiennes. Avec cette nouvelle organisation, la Caf de Paris réaffirme son rôle de service public de proximité, accessible et à l'écoute des besoins de ses usagers." Tahar Belmounès, Directeur général de la Caf de Paris

À PROPOS

QUI SOMMES-NOUS ?

La Caf de Paris accompagne les parisien(ne)s dans toutes les étapes de leur vie. Elle propose une offre globale de service au plus près de leurs besoins en assurant le versement des prestations légales et la mise en place d'une politique d'action sociale. En 2024, elle a accompagné 428 590 allocataires, soit 854 428 personnes couvertes.

La Caf de Paris accueille ses allocataires avec ou sans rendez-vous dans ses **4 Agences Familles Partenaires** (AFP) : Finlay (15^{ème}), La Chapelle (18^{ème}), Jaurès (19^{ème}) et Nationale (13^{ème}).

Elle propose également aux familles, un ensemble d'animations (un accompagnement à la scolarité, des loisirs éducatifs ou encore des sorties culturelles), en collaboration avec des partenaires associatifs, dans ses **4 centres sociaux** : Charenton (12^{ème}), Annam (20^{ème}), Chevaleret (13^{ème}) et Toussarégo (13^{ème}).

Suivez nos actualités sur : www.caf.fr / LinkedIn : Caf de Paris / X : @Caf75_actus

CONTACTS PRESSE : Chris MAURICE : 06 03 85 65 38 / Jackie AUDRAIN-EDI : 01 45 71 22 27 / Julie LEQUETTE-JUGE : 01 45 71 21 83 / Julie LE DANTEC : 01 45 71 20 36 / Nicolas COINTRE : 01 45 71 22 27 - communication@caf75.caf.fr