

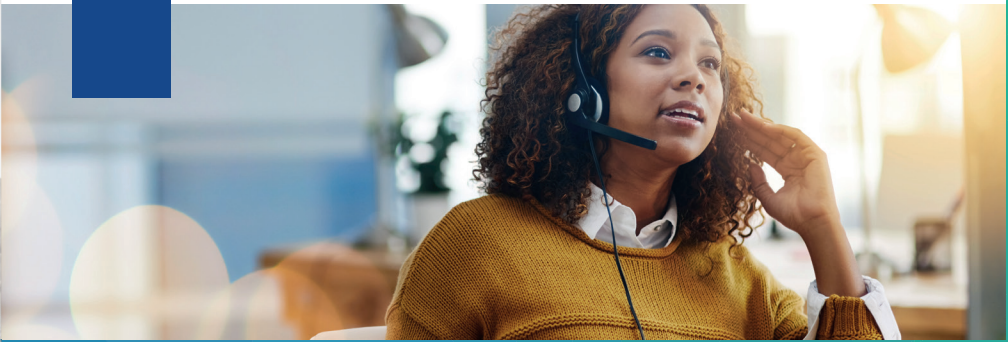
# PLAN D'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES





Qu'est-ce qu'un Plan d'accessibilité aux services ?	5
Les objectifs de la Caf de l'Essonne	5
<b>L'offre de service aux allocataires</b>	<b>6</b>
Les Espaces Caf	7
Les partenaires relais et les France services	9
Les modes de contact dématérialisés	9
La plateforme téléphonique	9
<b>L'offre de service aux partenaires</b>	<b>10</b>
Le caf.fr	10
L'espace Mon Compte Partenaire	10
Les réunions d'informations et webinaires	10

# SOMMAIRE



# *La Caf de l'Essonne vous présente son Plan d'accessibilité à ses services (PAS)*

## **Qu'est-ce qu'un Plan d'accessibilité aux services ?**

Un PAS est la traduction de la politique déployée par la Caf pour rendre ses services accessibles aux allocataires et aux partenaires.

## **Les objectifs de la Caf de l'Essonne**

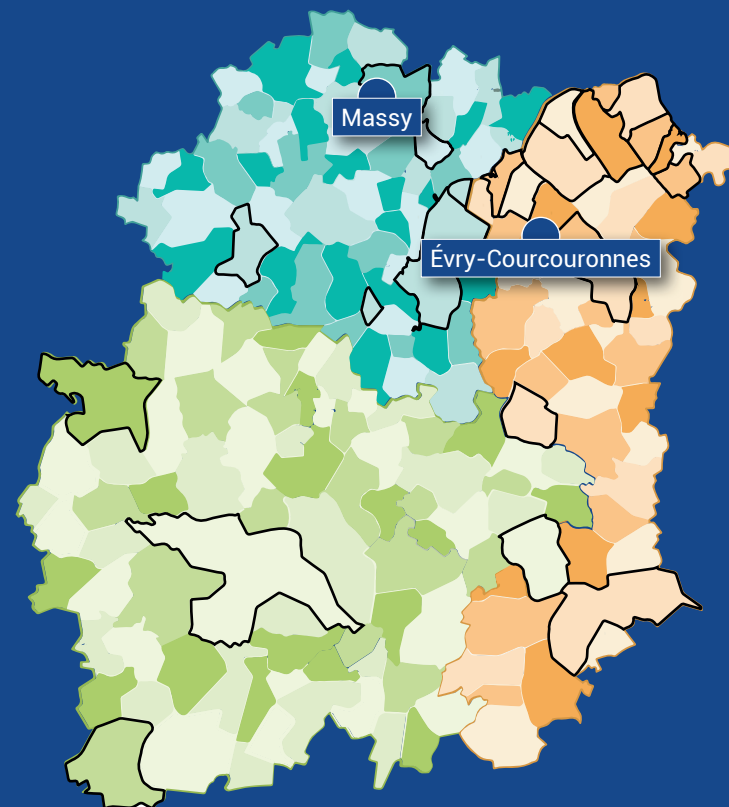
- Être **présent** sur tout le département
- Assurer des **services accessibles en ligne**
- Déployer **différents modes d'accueil adaptés aux besoins et situations** des allocataires essonniers
- **Renforcer l'accessibilité aux services** par un fort réseau de **partenaires relais**
- **Accompagner** les personnes éloignées du numérique et de ses usages



# L'OFFRE DE SERVICE AUX ALLOCATAIRES

Pour accueillir ses allocataires et leur offrir une offre globale de service, la Caf de l'Essonne propose différents types d'accueil :

- **Un accueil de premier niveau soit sans rendez-vous** pour des informations et un accompagnement aux démarches en ligne dans l'espace libre-service, assuré principalement par des services civiques ; **soit sur rendez-vous** pour la réalisation d'une démarche en ligne avec des conseillers de service à l'utilisateur.
- **Un accueil de second niveau sur rendez-vous** pour une étude approfondie du dossier concernant des prestations avec un gestionnaire conseil allocataire, ou d'ordre social avec un travailleur social.
- **Des accueils spécifiques** notamment pour les personnes :
  - ayant besoin d'une médiation administrative ;
  - en situation de violence conjugale ;
  - sourdes et malentendantes (actuellement avec une permanence physique dans les locaux de notre partenaire Cnam au 5 rue du Facteur Cheval à Evry-Courcouronnes, tous les 1<sup>ers</sup> mercredis du mois. À terme, cette offre sera proposée sur les sites de la Caf de l'Essonne).
- **Les ateliers numériques collectifs** : Lorsqu'un besoin d'accompagnement approfondi aux démarches en ligne est repéré par un conseiller de service à l'utilisateur ou chez l'un de nos partenaires, un atelier numérique est alors proposé à l'utilisateur s'il souhaite en bénéficier. Une fois inscrit, un rendez-vous est alors fixé.



## Les Espaces Caf

La Caf accueille actuellement ses allocataires sur ses deux sites principaux :

- à l'Espace Caf d'Evry-Courcouronnes au Nord-Est du département
- à l'Espace Caf de Massy au Nord du département.

Ces espaces accueil ont été conçus pour répondre aux attentes des allocataires qui ont changé tant par l'évolution des modes de vie que par la crise sanitaire.

## L'Espace Caf d'Evry-Courcouronnes

Depuis fin novembre 2022, il se situe au 7 rue de la Mare neuve. L'espace Caf est ouvert de 8h30 à 12h et de 12h30 à 16h, les lundis, mardis, jeudis et vendredis.

Le mercredi après-midi, des rendez-vous sociaux individuels ainsi que des ateliers collectifs pour un accompagnement aux démarches en ligne sont organisés dans une salle dédiée au sein de l'espace avec une présentation de la Caf, de son offre et d'une partie pratique en basculant sur ordinateur et mobile.

	Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi	
	Matin	A-Midi	Matin	A-Midi	Matin	A-Midi	Matin	A-Midi	Matin	A-Midi
Aide aux démarches	Sans RdV	Sur RdV	Sans RdV	Sur RdV			Sans RdV	Sur RdV	Sans RdV	Sur RdV
Libre service et accompagnement	Sans RdV		Sans RdV				Sans RdV		Sans RdV	
Étude du dossier	Sur RdV	Sur RdV	Sur RdV	Sur RdV			Sur RdV	Sur RdV	Sur RdV	Sur RdV
Accompagnement social*	Sans RdV	Sans RdV	Sans RdV	Sans RdV	Sans RdV	Sans RdV	Sans RdV	Sans RdV	Sans RdV	Sans RdV
Ateliers numériques collectifs**		Sans RdV		Sans RdV		Sans RdV		Sans RdV		Sans RdV

\* Dans le cadre des offres du travail social

\*\* Sur RdV auprès de nos partenaires / proposés par nos conseillers selon votre situation

## L'Espace Caf de Massy

L'espace Caf est ouvert de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30, les lundis, mardis, mercredis et vendredis.

	Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi	
	Matin	A-Midi	Matin	A-Midi	Matin	A-Midi	Matin	A-Midi	Matin	A-Midi
Aide aux démarches	Sans RdV	Sur RdV	Sans RdV	Sur RdV	Sans RdV	Sur RdV			Sans RdV	Sur RdV
Libre service et accompagnement	Sans RdV		Sans RdV		Sans RdV				Sans RdV	
Étude du dossier		Sur RdV		Sur RdV						
Accompagnement social*	Sans RdV	Sur RdV	Sans RdV	Sans RdV	Sans RdV	Sans RdV	Sans RdV	Sans RdV	Sans RdV	Sans RdV

\* Dans le cadre des offres du travail social

## Les partenaires relais et les France services

Les points relais sont des espaces numériques aménagés au sein des locaux de nos partenaires qui mettent à votre disposition des ordinateurs, scanners et imprimantes, pour effectuer vos démarches en ligne.



Points d'accueil

Tout comme dans nos Espaces Caf, des conseillers peuvent vous accompagner dans vos démarches en ligne si nécessaire.



France services

Les France services accueillent les allocataires pour apporter des réponses adaptées à chaque situation individuelle. Ils délivrent une offre diversifiée de prestations :

- une information de premier niveau ;
- un accompagnement au numérique ;
- une aide aux démarches en ligne.

## Les modes de contact dématérialisés

Le caf.fr reste le moyen à privilégier pour effectuer ses démarches (environ 85 % des démarches peuvent s'effectuer en ligne) et contacter sa Caf via l'espace Mon compte.

Depuis cet espace, l'allocataire peut effectuer différentes démarches :

- mettre à jour sa situation (transmettre des pièces justificatives) ;
- réaliser des téléprocédures ;
- contacter la Caf par email.

## La plateforme téléphonique

Tout usager peut également contacter la Caf en composant un numéro gratuit le 3230. Ce numéro met en lien la personne et un serveur vocal interactif, selon la situation un téléconseiller peut prendre l'appel afin de conseiller l'utilisateur et l'aiguiller vers la solution la plus adaptée.

La plateforme est ouverte du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30.

# L'OFFRE DE SERVICE AUX PARTENAIRES

## **Le caf.fr**

Les partenaires de la Caf ainsi que toute autre institution, peuvent accéder à nos pages dédiées dans la rubrique « Professionnels » du caf.fr.

## **L'espace Mon Compte Partenaire**

Les partenaires avec lesquels la Caf travaille, ont, comme les allocataires, un espace personnalisé : Mon Compte Partenaire où ils peuvent échanger avec la Caf, y trouver les informations nécessaires (fiches, documentation, réglementation, agréments) pour le bon fonctionnement de leur activité.

## **Les réunions d'informations et webinaires**

La Caf informe également l'ensemble de ces partenaires et professionnels par le biais de réunions d'informations et de webinaires tout le long de l'année, selon la thématique abordée.

Les thématiques peuvent être générales, liées à l'actualité ou bien porter sur un sujet précis en lien avec le secteur d'activité des partenaires.



caf.fr

