



L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

Schéma départemental d'accès
aux droits et aux services

2026-2027



SOMMAIRE

Introduction	3
Partie 1 : L'accueil à la Caf des Hauts-de-Seine	4
1. La Caf et ses quatre agences	4
2. Les différents types d'accueil	5
3. Les autres canaux de contact	7
4. Quand la Caf contacte l'allocataire	8
Partie 2 : Le travail social	10
Partie 3 : Le lien avec les partenaires	12
1. Le pôle partenariat d'accès aux droits (PPAD)	12
2. Les structures et dispositifs locaux soutenus par la Caf en lien avec l'accès aux droits	13
3. Les dispositifs spécifiques pour prévenir le non-recours aux droits et renforcer la présence éducative	14
4. Les partenaires de proximité	14
Partie 4 : Améliorer l'accès à la Caf	15
Lexique	16





INTRODUCTION

La Caf des Hauts-de-Seine s'engage pour favoriser l'accès aux droits et aux services des allocataires.

Dans ce cadre, le schéma départemental d'accès aux droits et aux services a été formalisé pour la période 2026-2027 sur le champ de la relation de service. Il traduit les actions menées et les initiatives locales, qu'il s'agisse de l'accueil, du travail social ou encore de l'action partenariale, et les objectifs pour la période 2026-2027.

Ce livret vous présente les points clefs sur l'accessibilité de la Caf des Hauts-de-Seine.

Qu'est-ce qu'un Schéma départemental d'accès aux droits et aux services (SDADS) ?

Document stratégique, le SDADS traduit la politique déployée par la Caf pour permettre l'accès aux droits et aux services, en s'adaptant aux besoins des allocataires, en tenant compte des enjeux territoriaux propres aux Hauts-de-Seine et en s'appuyant sur le réseau des partenaires.

La relation de service repose sur les services du siège, les quatre agences et la plateforme téléphonique Île-de-France (mutualisée avec d'autres Caf franciliennes).

2. Les différents types d'accueil

Un accueil de premier niveau, pour des questions simples

- soit sans rendez-vous pour des informations et un accompagnement aux démarches en ligne dans l'espace libre-service,
- soit sur rendez-vous pour la réalisation d'une démarche en ligne avec des conseillers de service à l'usager (CSU).

Un accueil de second niveau sur rendez-vous pour une étude approfondie du dossier

- concernant des prestations avec un gestionnaire-conseil allocataire (GCA).
- d'ordre social avec un travailleur social – ces rendez-vous peuvent avoir lieu par téléphone, en agence, en point d'action sociale ou chez un partenaire.

Des accueils spécifiques, notamment pour les personnes :

- sourdes et malentendantes (permanence websourd),
- en situation de violences conjugales ou de séparation dans le cadre de permanences juridiques du CIDFF,
- allophones, avec le recours à des pocket talks (traducteurs de poche).



		RDV physiques de 9h à 12h puis de 13h à 16h		RDV téléphoniques de 9h à 12h puis de 13h à 16h		Accueil sans RDV
		GCA	CSU	GCA	CSU	
Châtenay	Mardi			Tous les jours	Tous les jours	Tous les matins de 9h à 12h30 sauf le vendredi
Gennevilliers	Mardi et jeudi		Mardi et jeudi	Tous les jours	Lundi, mercredi, vendredi	
Montrouge	Mercredi et jeudi			Tous les jours		
Nanterre	Lundi matin et jeudi matin			Tous les jours		Tous les après-midis de 12h30 à 16h sauf le vendredi

QUELQUES CHIFFRES CLÉS

Accueil sans rendez-vous : environ 70 allocataires accueillis par demi-journée à Châtenay-Malabry et 90 à Nanterre.

Accueil sur rendez-vous (étude du dossier et aide aux démarches) en 2024 :

62 800 rendez-vous planifiés, 4 800 rendez-vous non honorés

- 90 % de rendez-vous téléphoniques
- 80 % de rendez-vous par un GCA (étude du dossier)

Accueil sur rendez-vous des travailleurs sociaux : 8 800 rendez-vous en 2024.

Accueil par les France services : 17 % de demandes Caf parmi les demandes adressées (soit presque 9 000 sur le premier semestre 2025).

3. Les autres canaux de contact

La plateforme téléphonique

Tout usager peut contacter la Caf en composant le 3230 (service gratuit + prix d'appel). 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.

Les modes de contact dématérialisés

Le caf.fr est le moyen à privilégier pour effectuer ses démarches et contacter sa Caf via l'espace Mon Compte.

Depuis cet espace, l'allocataire peut :

- Mettre à jour sa situation et transmettre des pièces justificatives
- Réaliser des téléprocédures
- Contacter la Caf par e-mail.

Le caf.fr affiche également les délais de traitement.

Les réclamations et la médiation

- Les réclamations permettent à l'utilisateur d'exprimer une insatisfaction. Il peut utiliser différents canaux de contact : courriel, courrier, téléphone et accueil physique. Les réclamations sont prises en charge par les agents traitant les dossiers.
- La médiation n'est possible qu'après une démarche préalable auprès des services de la Caf et l'échec de tous les moyens de règlement du dossier (demande d'explications, réclamation...). Assurée par un médiateur, elle peut donner lieu au versement d'un rappel, la détection d'une dette ou encore la confirmation de la première réponse apportée par les services.

QUELQUES CHIFFRES CLÉS

Plateforme téléphonique : 700 000 appels aboutis en 2024.

Mails : environ 138 000 mails reçus en 2024.

Réclamation et médiation

- Objectif de traitement des réclamations dans un délai de 10 jours, dans un contexte d'augmentation de leur nombre
- Plus de 300 dossiers pris en charge dans le cadre de la médiation (2024) .

Taux de recours aux téléservices : environ 95% en 2025.

4. Quand la Caf contacte l'allocataire

Plans de contacts sortants : la Caf contacte directement l'allocataire pour l'informer et ainsi éviter les ruptures de droits, payer le bon droit et lutter contre le non-recours aux droits. Le contact se fait principalement par courrier, SMS ou mails.

Parcours : l'approche parcours vise à garantir une relation Caf-usager plus simple en renforçant l'information, l'orientation et l'accompagnement de la Caf auprès d'allocataires confrontés à des événements de vie particuliers. Dans les Hauts-de-Seine sont déployés deux parcours :

- le parcours « séparation » à destination des allocataires en situation de séparation, et avec des actions spécifiques pour les situations de violences conjugales.

- le parcours «arrivée de l'enfant» à destination des futurs parents déclarant une grossesse ou adoptant un enfant. Il inclut notamment un webinaire d'information commun réalisé par la Caf et la Cnam (et en association avec la PMI).

Ces parcours prennent la forme d'une boîte à outils avec des supports destinés à l'interne, aux partenaires et aux allocataires.

Dispositif Help : il s'agit d'une offre de prise en charge coordonnée et accélérée proposée aux travailleurs indépendants et chefs d'entreprise rencontrant des difficultés de paiements liées à des problèmes financiers, familiaux ou médicaux. La prise de contact avec les organismes de Sécurité sociale se fait via la plateforme «démarches simplifiées». Cette offre est coordonnée par l'Urssaf.



PARTIE 2 : LE TRAVAIL SOCIAL

Les interventions par les travailleurs sociaux peuvent être :

- **Individuelles**, sous la forme d'un accompagnement (6 mois maximum) ou d'une information-conseil (ponctuelle)
- Comme toutes les Caf, une intervention est proposée dans les situations suivantes : séparation-divorce (intégrant les violences conjugales), deuil du conjoint ou de l'enfant, impayés de loyer, parents seuls dans une situation vulnérable (grossesse, naissance, handicap de l'enfant, nouvelle affiliation, baisse de revenus) ;
- Spécifiquement dans les Hauts-de-Seine, les travailleurs sociaux peuvent aussi intervenir dans les situations de violences conjugales et pour l'accès aux droits pour les situations d'urgence.

Les allocataires éligibles sont contactés par un courrier puis un appel et un rappel.

En complément, des aides financières individuelles – **les aides sur projet** (en complément de l'accompagnement social de la famille) et **les aides sur critères** (accordées sur des critères tels que le quotient familial, la situation professionnelle...) - peuvent également être versées aux allocataires remplissant les conditions fixées par le règlement intérieur d'action sociale.

Des actions sont en cours pour faire connaître ces aides.

- **Collectives**, sous trois formes possibles :
 - Webinaires coanimés par des partenaires experts, aujourd'hui uniquement "Parents après la séparation" ;
 - Participations aux forums des villes (notamment sur la petite enfance) ;
 - Actions de groupe dans les territoires.

QUELQUES CHIFFRES CLÉS

- Environ 2 600 allocataires ont bénéficié d'au moins une intervention sociale (premier semestre 2025)
- Plus de 3 000 interventions individuelles réalisées (premier semestre 2025)
- 46 % des allocataires contactés ont donné suite à l'appel
- Environ 14 000 familles ont bénéficié d'aides financières individuelles (2024)

PARTIE 3 : LE LIEN AVEC LES PARTENAIRES

1. Le pôle partenariat d'accès aux droits (PPAD)

Il intervient pour :

- La promotion des portails et outils mis à disposition des partenaires (Caf.fr, Mon Compte partenaire, Afas, Espace bailleurs, Mon enfant.fr, Cmg automate, Ideal) ;
- Le déploiement d'outils d'automatisation ;
- Le renforcement des connaissances des partenaires : notamment avec les France services, au travers du Web Caf'infos trimestriel, ou via les webinaires thématiques ;
- Le renforcement des coopérations avec les acteurs institutionnels de l'accès aux droits ;
- Le traitement de dossiers complexes ou pour des publics fragiles ;
- Le soutien financier dans le cadre de l'inclusion numérique et du logement.

QUELQUES CHIFFRES CLÉS

- 43 webinaires animés par le PPAD pour 1 900 participants (en 2024)
- 27 structures financées dans le cadre de l'appel à projets Inclusion numérique (en 2025)

2. Les structures et dispositifs locaux soutenus par la Caf en lien avec l'accès aux droits

Ils permettent de renforcer l'inclusion sociale et garantir une égalité d'accès aux prestations.

- **Centres sociaux** : ce réseau offre un accompagnement de proximité aux habitants – accueil, information, médiation sociale, aide aux démarches administratives et actions collectives sur la parentalité, la santé, l'emploi ou le logement.
- **Foyers de jeunes travailleurs** : ils interviennent auprès des jeunes actifs ou en insertion en combinant hébergement, accompagnement social et appui aux démarches (emploi, santé, prestations).
- **Maisons de quartier et espaces de vie sociale** : ils participent à la médiation de proximité et à la diffusion de l'information sur les droits, notamment dans les quartiers prioritaires.
- **Relais petite enfance** : ils accompagnent parents et assistantes maternelles dans leurs démarches et leurs droits liés à la garde d'enfants.
- **Associations de médiation numérique et des espaces d'accompagnement aux démarches en ligne** : ils permettent aux usagers de se familiariser avec les outils numériques.



3. Les dispositifs spécifiques pour prévenir le non-recours aux droits et renforcer la présence éducative

La Caf finance certains dispositifs spécifiques tels que :

- **Promeneurs du net** : des professionnels de la jeunesse repèrent, écoutent et orientent les jeunes en difficulté vers les services adaptés.
- **Points d'accueil et d'écoute jeunes (PAEJ)** : ce sont des lieux d'accueil anonymes et gratuits permettant un suivi social ou psychologique et une orientation vers les dispositifs d'aide existants.
- **Référents parcours "handicap" et "insertion"** : ils sont chargés d'un accompagnement individualisé des allocataires.
- **Structures spécialisées, comme les pôles ressources handicap** : ils accompagnent les familles d'enfants en situation de handicap dans leurs démarches auprès de la MDPH et les orientent vers les dispositifs d'inclusion scolaire et sociale.
- **Dispositif des crèches labellisées AVIP / AVIS** (accueil à vocation d'insertion professionnelle ou sociale).
- **CIDFF** : ils assurent un accès au droit pour les femmes et les familles.

4. Les partenaires de proximité

Des agents de la Caf des Hauts-de-Seine participent aux forums organisés par les communes et les partenaires, notamment sur la thématique "petite enfance", aux caravanes solidaires organisées par le conseil départemental et aux portes ouvertes des France services.

Les agences interviennent aussi pour la réalisation de permanences extérieures des travailleurs sociaux et la mise en place d'action collectives, dans leurs locaux ou chez les partenaires.

PARTIE 4 : AMÉLIORER L'ACCÈS À LA CAF

“Mettre l’usager au centre de notre action, pour améliorer l’accès à notre offre vis-à-vis de tous les publics” sera notre leitmotiv par la suite.

La Caf des Hauts-de-Seine poursuivra son engagement pour l’amélioration de l’accès aux droits et aux services.

Il s’agit d’abord de **placer l’usager au cœur de son action** pour garantir un accès lisible et équitable aux droits et aux services pour tous les publics. Pour cela, la culture de la relation de service sera renforcée en interne, l’écoute des usagers sera développée et un travail de rénovation de certaines aides financières sera lancé. Des travaux sont également entrepris pour territorialiser davantage son action et lisibiliser l’offre à destination des partenaires.

Cette démarche repose sur la coordination de trois approches populationnelle, territoriale et situationnelle pour agir au plus près des besoins spécifiques des allocataires. À ce titre, **l’enrichissement des parcours existants et le déploiement de nouveaux parcours** constituent des objectifs clairement identifiés.

La Caf agit par ailleurs pour améliorer la qualité et l’accessibilité de ses services, en réfléchissant par exemple aux **modalités de l’accueil de demain** (avec ou sans rendez-vous) ainsi que d’accompagnement des situations liées au logement. L’anticipation des demandes et la diffusion d’information, par exemple via les contacts sortants ou le caf.fr, sont aussi des axes essentiels.

LEXIQUE

C

CIDFF	centre d'information sur les droits des femmes et des familles
CMG	complément de libre choix du mode de garde
CPAM	caisse primaire d'assurance maladie
Crèches AVIP/AVIS	accueil à vocation d'insertion professionnelle ou sociale
CSU	conseiller service à l'utilisateur

G

GCA	gestionnaire-conseil allocataire
-----	----------------------------------

M

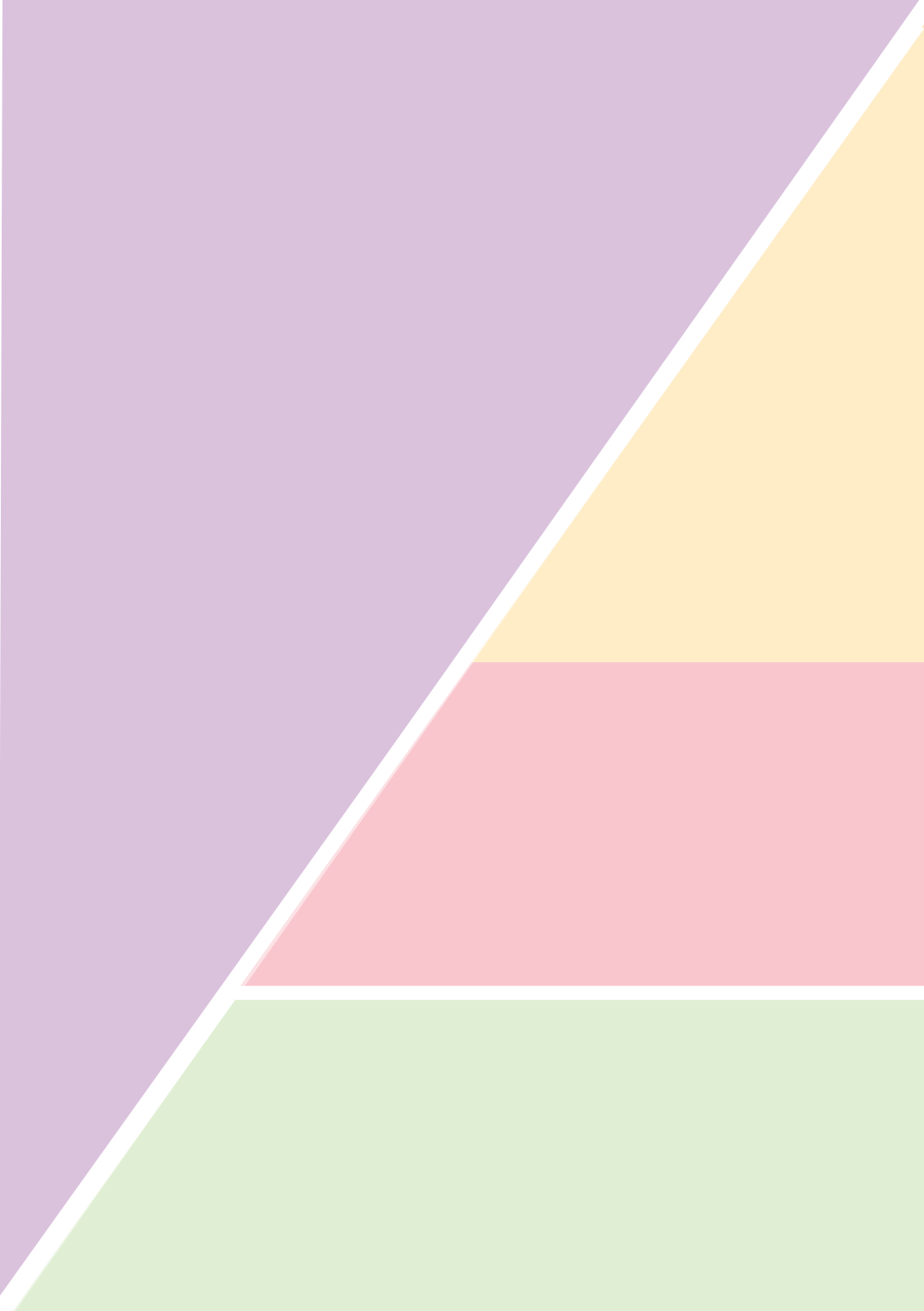
MDPH	maison départementale des personnes handicapées
------	---

P

PAJE	prestation d'accueil du jeune enfant
PPAD	pôle partenariat d'accès aux droits

S

SDADS	schéma départemental d'accès aux droits et aux services
-------	---



Caisse d'allocations familiales des Hauts-de-Seine - 70 à 88 rue Paul Lescop
92023 Nanterre Cedex - www.caf.fr - ☎ 32 30 (service gratuit + prix appel)

