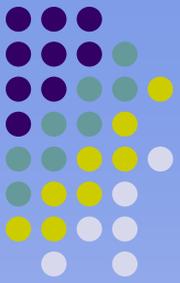




Plan d'accessibilité aux services 2013-2017

Union départementale des Ccas – 8 octobre 2015

Plan d'accessibilité aux services



- Une démarche nationale :
 - inscrite dans la COG Etat-Cnaf 2013-2017
 - déclinée dans chaque CPOG Cnaf-Caf 2013-2017
 - selon un plan cadre national
- Le plan d'accessibilité formalise les trajectoires et les engagements des Caf :
 - de présence sur le territoire
 - de dématérialisation et d'accompagnement au numérique
 - de développement d'accueil sur rendez-vous
 - d'accessibilité du service rendu aux personnes les plus fragiles et vulnérables
 - de développement de « partenariat relais »



Les objectifs poursuivis



- **Une réponse aux souhaits exprimés par les allocataires**
(enquête Sofrès 2012)

Recevoir le paiement des prestations

Etre contacté par téléphone

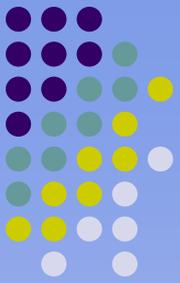
Obtenir des rendez-vous

Pouvoir disposer de plus de télé services

Devoir moins se déplacer



Les objectifs poursuivis



- **Une attention particulière portée aux publics vulnérables ou fragilisés**

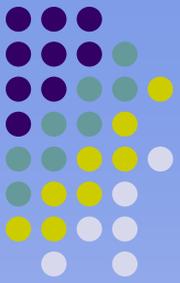
Les rendez-vous prestations et action sociale

- **La conciliation entre offre de contact de qualité et ressources mobilisées**

Ré-orienter de la compétence vers le traitement des dossiers



La nouvelle offre de service



- **Organisée autour de 2 formes de contact**

L'accueil en espace numérique

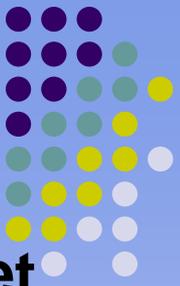
L'accueil sur rendez-vous

téléphonique

physique (prestations et accueil social)



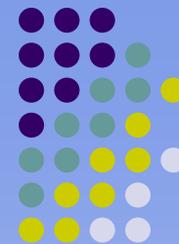
L'espace numérique



- **Sur les sites de Vannes, Lorient, Lanester et Pontivy**
- **Accès au www.caf.fr**
- **Locaux adaptés**
- **Équipements en libre accès**
- **Accompagnement par des Conseillers de service à l'utilisateur (csu)**
- **La prise en compte des situations particulières**
 - **Bureau priorité**
 - **Accueil social**



L'adaptation et l'équipement des locaux



Lorient : maintenant...

L'offre de service.

Le www.caf.fr : mon compte



Qui sommes-nous ? • Presse • Partenaires / Bailleurs • Etudes et statistiques • International • Recrutement



Bienvenue sur le site des Allocations familiales

Recherche

caf.fr

FIL INFO

Plus de 2 millions de foyers reçoivent le Rsa en France

Ma Caf

Actualités, informations pratiques sur ma Caf...

Votre code postal OK

Caf des bateliers
Caf de la pêche

Mon Compte

Mes paiements, mes démarches, contacter ma Caf

Accéder



Vies de famille

- Devenir parent
- Se loger
- Vivre avec un handicap
- Accident de vie - précarité
- Elever ses enfants
- Jeune ou étudiant
- Changement de situation



Les services en ligne

- Estimer vos droits pour :
Les aides au logement
La prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)
Le revenu de solidarité active (Rsa)
- Faire une demande de prestation
- Déclarer vos changements de situation ou de coordonnées



S'informer sur les aides

- Enfance et jeunesse
- Logement et cadre de vie



caf.fr

Mon compte

Accueil > Connexion

Actualités

le numéro de mai est paru !
retrouvez la version magazine de V

Bienvenue

Veillez vous identifier (* champ obligatoire)

* Code postal

Allocataire

* Numéro d'allocataire

Allocataire

* Jour et mois de naissance

Ex: 6/01/2000 (si vous êtes né(e) le 01/06/2000)

Numéro d'a

Information sécurité : attention aux messages frauduleux !

7 jours sur 7
24 heures sur 24

ordinateurs, tablettes et Smartphones

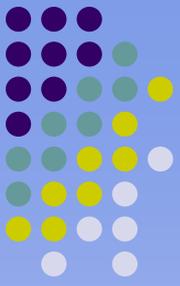
L'accueil sur rendez-vous



- **Sur les sites de Vannes, Auray, Lorient, Lanester, Pontivy, Ploërmel**
- **Prestations et intervention sociale**
- **Par téléphone ou en accueil sur site**
- **Par les techniciens conseil experts du site**
- **Avec un traitement complet du dossier**



L'accueil sur rendez-vous

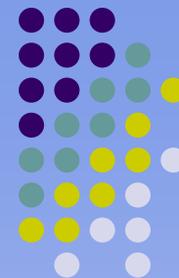


- Le contact préalable au rendez-vous
-
- **081 25 56 10**
- du lundi au vendredi
- de 9H à 16H30
- **Le mail sur le caf.fr**
- Réponse sous 48 heures



The screenshot shows the website interface for 'Ma Caf' (Caisse d'Allocations familiales du Morbihan). The breadcrumb trail is 'Accueil > Ma Caf > Contacter ma Caf'. The main heading asks 'Vous souhaitez contacter votre Caf par courriel ?' and 'Laissez-vous guider :'. There are two main options: 'Vous êtes déjà allocataire d'une Caf ?' and 'Vous n'êtes pas allocataire d'une Caf ?'. The first option includes the text 'Nous utiliserons des informations de votre dossier pour vous éviter de les saisir.' and a link '>Veillez vous identifier en cliquant ici'. The second option includes the text '> Cliquez ici pour accéder au formulaire d'envoi de courriel'. A sidebar on the left contains navigation links: 'Actualités Événements', 'Offre de service', 'Contacter ma Caf' (with sub-links for 'Coordonnées', 'Points d'accueil', and 'Visio-guichets'), and 'Qui sommes-nous ?'.

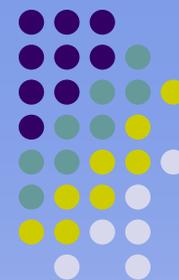
Les rendez-vous des droits



- **Sur les sites de Vannes, Auray, Lorient, Lanester, Pontivy, Ploërmel**
- **Assurés par les travailleurs sociaux caf**
- **Pour les familles rencontrant des événements susceptibles de fragiliser la vie familiale**
Naissance, deuil, séparation, impayés de loyer, indécence du logement, handicap de l'enfant...
- **Prestations caf et hors caf**
 - **Cmu-c, Acs, Fsl, tarifs sociaux énergie...**



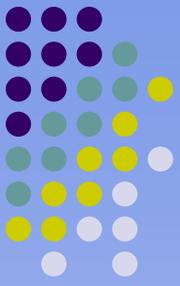
Enquête d'évaluation



- Réalisée sur les sites de Lorient et Lanester
- En janvier 2015
- Auprès de 264 allocataires

Posture	Panel	Taux de satisfaction global	Commentaires
Espace numérique	144	95%	Dont 65% très satisfaits
Prestations rdv	40	90%	95% satisfaits de la qualité de la réponse
Prestations rdv téléphoniques	40	92%	
Accueil social	40	88%	

Le partenariat



- Au travers de conventions

- Objectifs :

Accompagner en proximité les publics vers les services du www.caf.fr

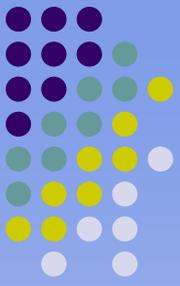
formation à l'outil caf.fr assurée par la Caf auprès des agents ou bénévoles des partenaires + mise à jour des connaissances

Détecter les droits et éviter les ruptures de paiement

accès à une adresse mail générique permettant de « signaler » des situations particulières



Le partenariat actif



- **Avec la Cnam par la formation croisée de nos personnels d'accueil**
- **Avec les travailleurs sociaux et secrétaires sociales du Département**
- **Avec les Relais de service public**
Belle-Ile, La Trinité Porhoët, Grandchamp, St Jean Brévelay, Mauron
- **Avec des associations**
Restau du cœur, Habitat et Humanisme



Le partenariat en cours ou envisagé



- **Dans le cadre des Maisons de service au public**
- **Avec les Ccas qui le souhaitent**
- **Aves les centres sociaux et autres partenaires dans les quartiers prioritaires**