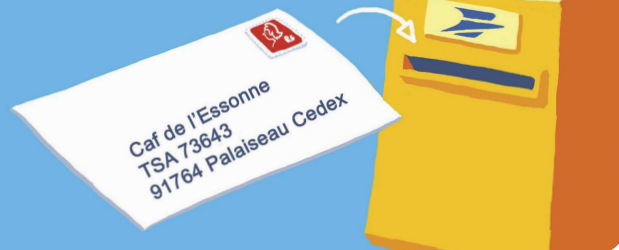


Notre adresse postale change

pour les allocataires



La dématérialisation s'impose comme l'un des enjeux forts de notre nouveau Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog). Cependant, si les allocataires ne peuvent pas téléprocéder certaines pièces justificatives, sachez que la Caf de l'Essonne vient de changer d'adresse postale.

Rapide, fiable et facile d'utilisation, notre site Internet www.caf.fr est aujourd'hui devenu le moyen de communication le plus apprécié de nos allocataires. Changement de situation, demande d'aide au logement, attestation, test d'éligibilité au Rsa... "La dématérialisation se situe au cœur de notre démarche car elle répond aux attentes de nos allocataires qui sont de plus en plus connectés."

D'ailleurs, 60 % des bénéficiaires du Rsa envoient leur déclaration trimestrielle par courriel, rappelle Nathalie Martin, directeur adjoint de la Caf de l'Essonne.

Les téléprocédures permettent d'actualiser leur dossier plus rapidement, en toute sécurité, et d'éviter l'envoi de documents photocopiés ou imprimés."

Néanmoins, s'ils doivent transmettre un courrier ou une pièce justificative, nous avons changé d'adresse postale. Ils doivent désormais nous écrire à :

**Caf de l'Essonne
TSA 73643
Palaiseau cedex**

**Une importante
campagne de
communication**

Afin d'informer nos allocataires de cette modification, nous avons largement communiqué à travers différents supports : sur les pages locales du www.caf.fr et par une campagne d'emailing en février, mars et avril, soit plus de 180 000 courriels à chaque fois.

Nous avons aussi envoyé un courrier aux maires des villes de plus de 20 000 habitants et diffusé des messages défilants sur les écrans plasma dans nos accueils.

Cependant, notre message reste toujours le même : pour toute démarche ou information à nous transmettre, les allocataires doivent téléprocéder en priorité.

"En effet, notre site www.caf.fr est totalement sécurisé, insiste Nathalie Martin. Il permet d'actualiser les dossiers plus rapidement et réduit de fait nos délais de traitement. Si les démarches sont effectuées en ligne, ils sont assurés que leur dossier sera traité dans les 15 jours".



Directeur de la publication : Raynal Le May
Membres de la rédaction : Laurent Courtois - Véronique Morel - Lydie Bennet
Conseiller de la rédaction : Catherine Guennou
Maquette Pao : Murielle Neri
Caf de l'Essonne - 2 impasse du télégraphe 91013 Evry cedex.



Dépôt légal 1^{er} semestre 2014 - N° Paris - N° ISSN 1246 - 7413 - Crédit photos Cnaf - Caf.

Esprit de famille

La lettre aux partenaires de la Caf de l'Essonne

Numéro 78
1^{er} semestre 2014



Cpog 2013 - 2017 : nos enjeux

Sommaire

En une	1
Actualités	2
Repères	2-3
La Caf à votre service	4

LE nouveau Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) 2013-2017 signé entre la Caf de l'Essonne et la Cnaf nous invite à relever plusieurs défis.

Le premier concerne la relation de service et notamment le délai de traitement des prestations qui s'améliore et ce malgré la forte augmentation de la demande sociale. Pour cela, la dématérialisation à la source et la consolidation de notre capacité de traitement des dossiers nous permettront d'accroître notre qualité de service.

En parallèle, notre politique "accueil" évoluera en mettant à la disposition des allocataires des espaces numériques en libre-service où ils pourront accéder au caf.fr.

Nous déclinerons également les objectifs nationaux tels que les 100 000 rendez-vous des droits et la création de "parcours spécifiques" liés à la parentalité, au logement et à l'insertion socio-professionnelle.

Le deuxième enjeu porte sur notre politique d'action sociale. Nous rééquilibrerons l'offre d'accueil des jeunes enfants sur le territoire.

Sur les 1000 places programmées, près de 60 % le seront sur des zones prioritaires. La lutte contre les inégalités sociales et territoriales - placée au cœur de notre politique - nous mobilisera tout au long du Cpog dans un cadre partenarial associant les acteurs institutionnels que sont l'État, le Conseil général et la Caf.

Nous accompagnerons au mieux les 196 communes essoniennes dans le cadre de la réforme des rythmes éducatifs qui s'inscrit dans notre politique jeunesse.

Enfin, le troisième enjeu porte sur la dimension interne qui constitue les clés de la réussite des deux précédents.

La Caf maintiendra son fort investissement consacré à la formation, notamment de ses techniciens-conseil, tout comme les actions déjà engagées dans le cadre de la responsabilité sociale de l'employeur.

Malgré un contexte budgétaire contraint, notre ambition reste intacte et nous savons que nous pouvons compter sur nos partenaires pour relever ces défis.

Une lettre plus complète pour le soutien à la parentalité

Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants constitue l'une des priorités de notre nouveau Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog). Nos actions dans ce domaine vont encore s'intensifier.

Nous allons faire évoluer la lettre Soutien à la parentalité. Plus étoffée, plus informative, elle va s'enrichir dès la rentrée 2014 d'actualités traitant des dispositifs des Réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Réaap), de la médiation familiale et des Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas).

Des retours d'expériences y seront traités et toutes les informations faisant référence à ces secteurs, diffusées.

Dès l'année 2015, cette publication deviendra semestrielle. Déjà dématérialisée depuis deux ans, la lettre Soutien à la parentalité sera toujours diffusée auprès des nombreux partenaires, Mds, centres sociaux, collectivités...

Notez qu'une journée départementale "Soutien à la parentalité" sera organisée en octobre prochain.

Net-particulier.fr

Le ministère des Affaires sociales et de la santé propose un nouveau site Internet, le portail officiel du particulier employeur et du salarié d'un particulier : www.net-particulier.fr

Ce portail unique offre une information sûre et officielle. Il répond à toutes vos questions d'ordre fiscal, juridique et propose même des liens pour trouver un emploi.



Cpog : les engagements de votre Caf pour les quatre prochaines années

DÉVELOPPER les services aux familles en luttant contre les inégalités, apporter une réponse globale aux besoins des allocataires par l'information et le conseil sur les droits, simplifier les démarches grâce aux échanges dématérialisés et renforcer l'efficacité du traitement des droits. Voici les grandes lignes du nouveau Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog) signé entre la Caf de l'Essonne et la Cnaf pour la période 2013-2017. Un fil rouge : le pari de la qualité de service. Les partenaires sont placés au cœur de cette stratégie ambitieuse avec notamment la création de "Points relais label Caf".

Notre nouvelle feuille de route place avec encore plus de volonté toutes les familles et la lutte contre les inégalités au cœur de nos préoccupations.

Afin de les aider à mieux concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale, l'offre d'accueil des jeunes enfants sera développée.

"En effet, l'ambition est de reconduire, à horizon de 2017, l'effort réalisé sur la précédente Convention d'objectifs et de gestion (Cog) avec plus de 1 000 places à créer sur le département en rééquilibrant les territoires sous dotés", confirme Raynal Le May, Directeur Général de la Caf de l'Essonne.

Dans le même esprit, le dispositif "Enfant ass' mat", un peu tôt, un peu tard", en expérimentation depuis plusieurs années sur Grigny, sera déployé à l'ensemble du département.



Développer les services aux familles en luttant contre les inégalités

La Caf va poursuivre l'accompagnement technique et financier auprès des communes dans le cadre de la réforme des rythmes éducatifs sur l'ensemble du département ainsi que son investissement sur les dispositifs Temps libre des enfants et des adolescents (Vacaf Ave et Tickets loisirs jeunes).

Le soutien à la parentalité sera également intensifié avec la création de la commission départementale des services aux familles et davantage de lieux de rencontre enfants-parents.

Un schéma territorial sera élaboré avec nos partenaires afin de développer l'offre sur tout le département de l'Essonne.

Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires

Face à des situations de plus en plus complexes et précaires, les offres globales de service spécifiques sont poursuivies afin de garantir l'accès aux droits.

Les travailleurs sociaux proposent un accompagnement renforcé aux publics les plus fragilisés lors d'événements et de changements familiaux : l'arrivée d'un ou de plusieurs enfants, l'adoption, le décès d'un enfant ou d'un conjoint, une séparation, un nouveau logement, une situation d'impayés de loyer...

"Nous allons agir le plus rapidement possible après la survenue de ces événements" poursuit la direction de l'action sociale.

Rappelons que les travailleurs sociaux interviennent également dans le cadre de l'insertion auprès des familles monoparentales avec enfants de moins de trois ans lors de leur entrée dans le dispositif Rsa "Droits et devoirs".

Développer une offre de service dématérialisée

Si la dématérialisation s'impose de plus en plus comme le moyen de communication privilégié avec les allocataires, la Caf maintient pour autant une offre de service diversifiée pour répondre à leurs besoins.

Pour y parvenir, elle mettra à leur disposition des espaces numériques avec un accès caf.fr en libre-service.

Ils permettront aux allocataires qui n'ont pas d'accès Internet, qui ne sont pas équipés ou qui ne connaissent pas la marche à suivre sur le caf.fr, d'effectuer (avec un accompagnement si besoin) différentes démarches : imprimer une attestation de paiement, modifier sa situation familiale et/ou professionnelle, remplacer un dépôt de déclaration trimestrielle de Rsa papier par une déclaration dématérialisée, adresser une télédéclaration...

Dans le même temps, l'accueil sur rendez-vous sera renforcé et étendu à terme sur les cinq sites d'accueil afin d'offrir un service complet : de l'information générale à une réponse personnalisée sur la gestion de son dossier.

Des Points relais partenaires

Une offre de service de qualité est aussi celle qui permet de réduire les déplacements "évitables" des allocataires entre les différentes institutions.

Les Relais partenaires dans les principaux bassins de vie du territoire essonnien peuvent répondre à cet enjeu partagé.

Les Maisons départementales des solidarités (Mds), les centres sociaux ou les Centres communaux d'action sociale (Ccas) sont nos partenaires privilégiés dans une telle démarche.



Notre objectif est de rendre notre offre de service plus accessible, plus simple, basée sur un espace numérique caf.fr en libre-service chez un partenaire, et plus diversifiée incluant un accompagnement au caf.fr, l'organisation de rendez-vous pour simplifier les démarches...

