



## ACCOMPAGNEMENT

# Toujours au plus près de vous

En cette période inédite de crise sanitaire, nous sommes restés mobilisés pour remplir nos missions de service. Toutes les prestations ont été versées sans aucune rupture de droit.



**Guillaume Lacroix**

Directeur de la Caf de l'Essonne

**ÉDITO**  
**VOTRE CAF PLUS**  
**QUE JAMAIS**  
**À VOS CÔTÉS**

En cette période de crise sanitaire sans précédent, votre Caf a poursuivi sa mission de service public.

Dès l'annonce du confinement, nous avons réorganisé toutes nos activités pour qu'il n'y ait aucune rupture de versement des prestations. Grâce à la forte mobilisation de nos équipes, et dans un contexte de télétravail généralisé, nous avons assuré nos missions essentielles : le traitement et le paiement des prestations et le versement de l'aide exceptionnelle. Une attention toute particulière a été accordée aux plus fragiles grâce aux travailleurs sociaux.

Conformément aux consignes du gouvernement, nous avons dû fermer nos accueils, mais nous sommes restés joignables via la plateforme téléphonique. Nous vous recevons à nouveau sur rendez-vous dans le respect des consignes sanitaires et des gestes barrières.

Cette période a aussi été porteuse d'enseignements. Vous avez été encore plus nombreux que d'habitude à utiliser les téléprocédures, je tiens à vous en remercier.

L'usage du caf.fr doit rester votre priorité.

Prenez soin de vous et de vos proches !



**MAINTENIR LE SERVICE PUBLIC SANS RELÂCHE**

**« Il n'y a eu aucune rupture de droits »**

**D**es agents toujours opérationnels, des modes de contacts variés (caf.fr, téléphone, mails...) et des assouplissements administratifs pour faciliter les démarches ! Votre Caf a poursuivi ses missions de service public malgré une crise sanitaire inédite. *« Rien ne s'est arrêté pendant le confinement ni pendant la fermeture des lieux d'accueil !*

*Les droits des 230 000 allocataires ont été maintenus. Nous avons agi*

*vite et sitôt l'annonce de fermeture des écoles, commente Marc Le Floc'h, directeur adjoint. Nous avons organisé en urgence le travail à domicile pour les collaborateurs*

*qui n'étaient pas encore équipés et nous avons continué de verser les prestations, y compris l'aide exceptionnelle de solidarité du 15 mai à 67 255 foyers. Personne ne s'est retrouvé*

*sans ressource, ni laissé au bord du chemin ».*

**Caf.fr et l'appli Caf-Mon compte** sont vos moyens de contact privilégiés.  
**Près de 95 %** d'entre vous les ont utilisés !

**À SAVOIR | 🔍**

**Votre sécurité, notre priorité !**  
Depuis le début de la pandémie, votre Caf a adopté des mesures qui permettent de limiter les contacts et donc les risques pour chacun. Elles sont toujours d'actualité dans nos lieux d'accueil. Nous vous accueillons dans les meilleures conditions et avec toutes les garanties sanitaires nécessaires.



## SOLIDARITÉ

# Au plus près des allocataires vulnérables

Les équipes d'action sociale se sont mobilisées auprès des familles les plus fragiles. Un travail de fourmi, intense et indispensable.



**"P**endant les deux mois de confinement, tous les allocataires accompagnés par nos travailleurs sociaux ou ceux qui nous ont été envoyés par nos partenaires ont été contactés explique Cécile Pennec, responsable du département développement territorial. Nous avons téléphoné à chacun d'entre eux pour savoir comment ils géraient le confinement, s'ils avaient des besoins particuliers ou des problèmes de budget alors que les enfants ne déjeunaient plus à la cantine... Au total, ce sont donc près de 2 000 familles qui ainsi ont été suivies individuellement ».

Les équipes de la Caf ont aussi récupéré les Rib des foyers bénéficiaires de l'aide exceptionnelle de solidarité, - qui ne perçoivent pas d'autre prestation -, mais dont l'Apl est versée directement aux bailleurs.

## Un coup de pouce pour se nourrir

Les travailleurs sociaux ont également traité les dossiers des allocataires qui ont reçu l'aide alimentaire. « Près de 225 000 euros ont été débloqués à cet effet, poursuit Cécile Pennec. Cette aide concerne ceux dont le quotient familial est inférieur à 1 000 euros. Elle va de 300 à 500 euros selon la composition familiale, avec 50 euros de plus par enfant ».

Pour soutenir les plus fragiles et favoriser l'économie locale et les circuits courts, la Caf travaille aussi à distribuer avec ses partenaires, dont la Msa, des « paniers solidaires » de fruits et légumes.

## En chiffre

- 1 200 allocataires suivis par la Caf
- Plus de 800 allocataires orientés vers la Caf par les Ccas, Mds, associations : Union départementale des familles (Udaf), Solidarités nouvelles pour le logement (Snl Essonne)...



EN BREF

## CRISE SANITAIRE

### Oui à la dématérialisation !



Merci ! Vous avez été encore plus nombreux que d'habitude à vous connecter sur caf.fr

pour effectuer vos démarches pendant la période de confinement. Nous avons enregistré 95 % de téléprocédures, soit +10 % par rapport à 2019.



## Transmettre ses infos

### Pour vos prestations

Vous avez utilisé les téléprocédures principalement pour les demandes et déclarations trimestrielles de Rsa, Prime d'activité (Ppa) et Allocation adultes handicapés (Aah), ainsi que les demandes d'aide au logement.



## C'est facile ! Les Rib aussi

85 % des demandes peuvent être faites par internet ! C'est le moyen le plus rapide et le plus sûr ! Vous pouvez même nous transmettre vos coordonnées bancaires par mail, sur « Mon compte » caf.fr ou l'appli mobile.

## DÉCONFINEMENT

# On reste toujours en contact !

Séparés, mais toujours ensemble ! Malgré la crise sanitaire, nos équipes et vous, nos allocataires, sont restés en contact.

Dès le début de la pandémie, nous nous sommes mobilisés pour rester à vos côtés et répondre à vos demandes. Voici tous les moyens pour nous joindre, et vous verrez, ils sont nombreux !

« **V**otre sécurité et celle de nos agents sont notre priorité ! En cette période, le versement des prestations et le soutien aux allocataires les plus fragiles ont été plus que jamais au cœur de nos missions, souligne Estelle Longerinas, sous-directrice de la relation allocataires. Nous nous sommes mobilisés pour maintenir vos droits et pour vous faciliter la dématérialisation des démarches. Des simplifications administratives ont aussi été mises en œuvre afin de traiter vos dossiers sans avoir toutes les pièces nécessaires demandées jusque-là. »



## C'est facile de faire vos démarches !

- **Une adresse mail dédiée** a été créée pour vous éviter de vous déplacer. Vous pouvez désormais transmettre un document, que vous soyez allocataire, ou non à [transmettreundocument.caf91@info-caf.fr](mailto:transmettreundocument.caf91@info-caf.fr). Si vous êtes allocataire, indiquez en objet du mail uniquement votre numéro allocataire. Le document doit être parfaitement lisible et au format .pdf, .jpg, .jpeg.
- **Le téléphone** : 0 810 25 91 10 : (0,06 euro/mn) : nos plates-formes vous accueillent pour répondre à vos questions.
- **L'Espace « Mon Compte » du site [caf.fr](http://caf.fr)** : toujours accessible 24h/24, 7j/7.
- **L'application mobile « Caf - Mon Compte »** : disponible gratuitement sur les différentes plateformes.

## Et après ?

Nos Esp@ces Caf se préparent à une réouverture progressive, le temps d'organiser nos sites pour vous accueillir dans les meilleures conditions et avec toutes les garanties sanitaires.

Depuis le mois de juin, des rendez-vous sont organisés. « Ils n'interviennent qu'après l'entretien téléphonique et uniquement pour les cas complexes, poursuit Estelle Longerinas. Nos allocataires doivent savoir que le téléphone et le mail sont les deux portes d'entrée. Nous avons également mis en place des rendez-vous téléphoniques pour accompagner ceux qui ont des difficultés à naviguer sur le [caf.fr](http://caf.fr) afin de lutter contre la précarité numérique ».