

Qui contacter ?

Les référents de la Caf de l'Essonne :

Directeur adjoint :

Mail : nicolas.blanchart@cafevry.cnafmail.fr
Tél. : 01 60 91 18 05

Responsable du pôle offre globale de service :

Mail : veronique.morel@cafevry.cnafmail.fr
Tél. : 01 60 91 18 14

Responsable du département de la relation allocataire

Mail : sandrine.bahemmouche@cafevry.cnafmail.fr
Tél. : 01 60 91 18 31

Responsable des accueils

Mail : isabelle.wuibout@cafevry.cnafmail.fr
Tél. : 01 60 91 26 70

Problème de connexion et de navigation :

Danièle Audran, chargée d'études
Mail : daniele.audran@cafevry.cnafmail.fr
Tél. : 06 35 10 04 45

Yann Quertainmont, référent technique
Mail : yann.quertainmont@cafevry.cnafmail.fr
Tél. : 06 35 10 04 28

Gestion des relations allocataires complexes :

Claire Loubière
Tél. : 06 18 88 33 46

Marie-Christine Gomme
Tél. : 06 18 88 24 60

Mail : points-relais.cafevry@caf.cnafmail.fr

Les points relais

L'offre globale de service

Qu'est-ce qu'un point relais ?

Il permet de :

- Faciliter l'accès aux droits et aux services,
 - Délivrer une information générale ou personnalisée, simple à tout usager désirant connaître les prestations et services susceptibles de répondre à sa situation,
 - Permettre l'accès aux sites Internet institutionnels (caf.fr, mon-enfant.fr) et accompagner si besoin l'utilisateur dans l'utilisation des services qu'ils proposent,
 - Aider à la constitution du dossier,
- Orienter vers les partenaires ou services compétents lorsque la matière de la demande ou la complexité du dossier ne relève pas de son périmètre de réponse,
- Aider à l'organisation d'actions collectives et/ou d'ateliers numériques avec les acteurs locaux concernés.



Caf
de l'Essonne



Si besoin, pour tous problèmes rencontrés, vos contacts sont :



Caf
de l'Essonne

Le point relais Caf : partenaire d'appui à l'accueil des usagers

Accompagner les usagers dans leurs démarches administratives auprès de la Caf ou accompagner les usagers dans leurs relations avec la Caf.

Guider l'utilisation du site caf.fr : consultation, simulation, téléprocédures.

Les engagements de la Caf

La formation

JOUR 1 :

Présentation :

- de l'Institution,
- du site caf.fr,
- de l'application mobile.

JOUR 2 :

Introduction aux prestations familiales sur les thématiques :

- logement,
- famille,
- insertion,
- handicap.

L'animation des points relais

Mise en place d'ateliers numériques et actions collectives à destination des usagers et allocataires sur l'utilisation du caf.fr sur quatre thématiques :

- La Caf pour qui ? pour quoi ? comment ?
 - S'informer sur les aides,
 - Gérer son compte,
- Effectuer des simulation de droits.

L'accès aux droits

- Une communication adaptée au territoire,
- Une démarche proactive auprès des allocataires les plus vulnérables,
- La promotion de l'offre de service de la Caf : les prestations, l'action sociale, la lutte contre la fraude.



L'accompagnement
et le soutien
technique au
démarrage du point
relais, le suivi,
l'évaluation

Une équipe spécialisée pour :

- **assurer** la liaison entre la Caf et les points relais,
- **apporter** un soutien technique aux partenaires,
- **maintenir** et actualiser les connaissances,
- **accompagner** les partenaires dans le suivi et l'évaluation du dispositif.

Le conventionnement

Une convention est signée entre la Caf et le partenaire pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction.