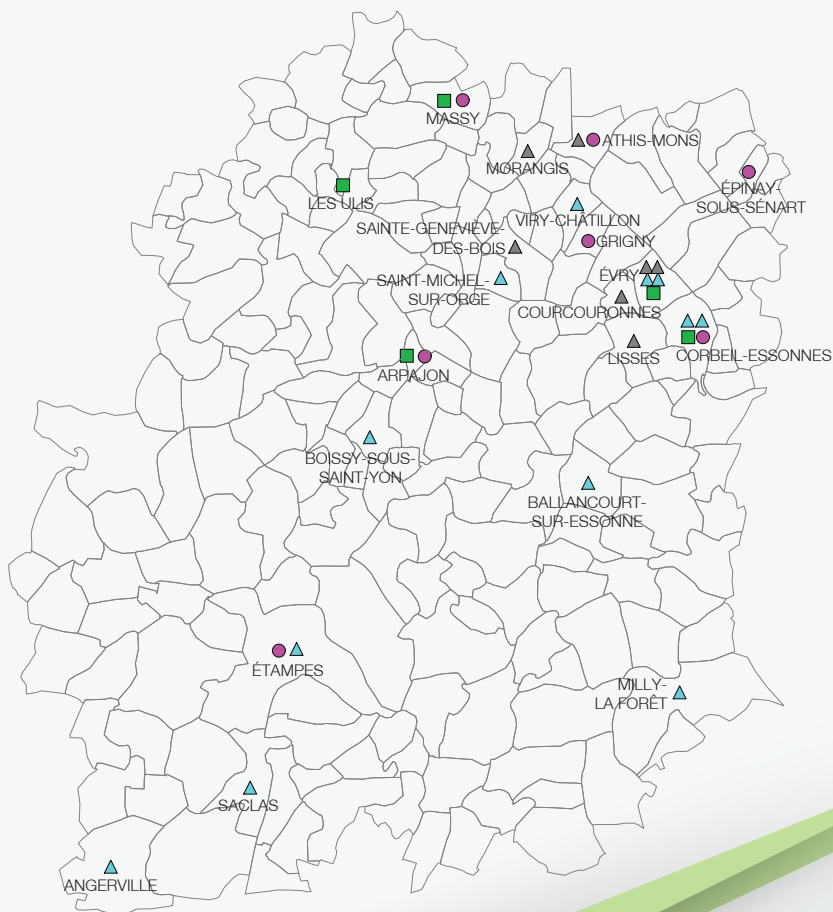


NOS LIEUX D'ACCUEIL EN ESSONNE

-  Espace accueil
-  Antenne sociale
-  Point relais
-  Projet de Point relais



Impression Siri - Caf de Paris - Mars 2017
Conception COM&O



La Caf en Essonne

Politique d'accueil



ÉDITO

Depuis deux ans, la politique d'accueil des Caf est résolument tournée vers le numérique, avec le déploiement d'espaces caf.fr en libre-service.

Fin novembre 2015, la Caf de l'Essonne a proposé cette nouvelle offre dans ses Espaces accueil d'Évry et d'Arpajon, pour ensuite la généraliser dans ses autres accueils en 2016-2017.

Notre ambition repose sur une offre d'accueil territoriale, plus adaptée aux situations de vie et aux nouvelles modalités de communication et d'échange avec nos allocataires. La Caf propose une offre d'accueil modernisée et rénovée sur le territoire de l'Essonne pour garantir l'accès au droit notamment par une démarche partenariale forte.

NOS ESPACES ACCUEIL

Avec une offre 100 % numérique, nous évoluons pour mieux répondre aux demandes des usagers et à leurs modes de communication.

Objectif : rendre les allocataires plus autonomes afin qu'ils effectuent leurs demandes et démarches de chez eux ou de nos espaces libre-service caf.fr.

Nos cinq Espaces accueil sont situés à :

Évry, Arpajon, Les Ulis, Massy et Corbeil-Essonne*.

Actuellement les accueils d'Évry et d'Arpajon reçoivent sur **rendez-vous** et en **libre-service caf.fr**. Ceux de Massy et des Ulis proposeront prochainement cette même offre. Celui de Corbeil-Essonne est uniquement sur rendez-vous.

* retrouvez la carte en page 4



NOS POINTS RELAIS CAF.FR

Toujours dans l'optique de territorialiser notre offre de service et de la rendre la plus accessible aux allocataires, nous déployons depuis 2015 des points relais caf.fr. Ces espaces numériques, aménagés au sein des locaux de nos partenaires, mettent à disposition des ordinateurs pour effectuer ses démarches en ligne.

Tout comme dans nos Espaces accueil, des conseillers peuvent accompagner l'allocataire dans ses démarches en ligne si nécessaire.

À ce jour, nous comptons **douze points relais caf.fr** en Essonne*.

NOTRE OFFRE GLOBALE DE SERVICE

Pour les démarches qui ne peuvent se faire sur le caf.fr ou pour les cas complexes, l'allocataire peut prétendre à un rappel téléphonique par un technicien conseil dans les 48 heures.

Dans certains cas, un rendez-vous physique est proposé, que ce soit pour une question de prestations familiales ou d'accompagnement social.

En effet, l'allocataire peut bénéficier d'un entretien avec un travailleur social dans l'une de nos antennes :

- **lorsqu'un événement familial fragilise l'équilibre du foyer :**
séparation, décès d'un enfant, veuvage, impayé de loyer, naissance ou adoption,
- **lorsqu'il s'agit d'une famille monoparentale bénéficiaire du Rsa** majoré avec un ou plusieurs enfants à charge de moins de trois ans.

Les travailleurs sociaux ont un rôle d'accompagnateur dans le cadre des offres de service et fixent avec l'allocataire des objectifs visant à l'amélioration de sa situation.

Ils informent et conseillent également sur les droits liés aux prestations de la Caf, mais aussi sur les aides financières exceptionnelles qui peuvent être accordées.

Ainsi, les partenaires de la Caf (bailleurs sociaux, Mds,...) sont régulièrement informés de notre offre de service social pour qu'ils puissent détecter les personnes qui auraient potentiellement besoin de nos services.

La Caf dispose de **sept antennes sociales** dans le département.*

* retrouvez la carte en page 4

* retrouvez la carte en page 4