



Contact presse Caf  
Céline Suau  
Tél : 04 67 22 92 79  
Mobile : 06 32 54 41 90  
[celine.suau@cafherault.cnafmail.fr](mailto:celine.suau@cafherault.cnafmail.fr)

## LA CAF ACCUEILLE AUTREMENT

A partir de lundi 12 juin, les usagers qui se rendront sur l'accueil Caf du siège à Celleneuve seront accueillis sur rendez-vous. Ils auront aussi accès à un espace numérique où ils pourront être accompagnés.

Cette transformation de l'accueil du siège est la dernière étape d'un cheminement initié il y a deux ans, qui vise à adapter l'offre d'accueil aux nouveaux usages et aux demandes des usagers toujours plus nombreuses, tout en garantissant l'accès aux droits et aux services.

Ainsi, la Caf de l'Hérault est présente sur l'ensemble du territoire héraultais et propose plus de quarante points d'accueil, qu'il s'agisse d'accueils Caf, de permanences chez des partenaires ou encore d'associations conventionnées accueillant un public précaire.

### NOUVELLE OFFRE D'ACCUEIL

La transformation de l'accueil Caf du siège à Celleneuve va nécessiter une période de travaux qui devrait se terminer d'ici la fin de l'année. Durant les travaux l'accueil Caf de Celleneuve restera ouvert.

**Pour être reçus par un Conseiller, les allocataires devront désormais demander un rendez-vous sur le site Caf.fr, rubrique «Contacter ma Caf», ou bien par téléphone au 0810 25 34 80 (0,06 € / min + prix appel).**

Ils seront alors rappelés par un Conseiller expérimenté pour faire le point sur leur demande et fixer si nécessaire une date de rendez-vous.

- **Fini les déplacements inutiles** : Dans la plupart des cas, la demande est traitée par téléphone, sans qu'il soit nécessaire pour l'usager de se déplacer à la Caf.
- **Fini les files d'attente** : Les usagers auront le choix de la date et du lieu de rendez-vous, car si la demande nécessite un entretien sur place, le Conseiller proposera une date de rendez-vous à leur convenance et sur le point d'accueil Caf de leur choix.
- **Fini les allers retours avec la Caf** : Le Conseiller indiquera lors de l'entretien téléphonique la liste de tous les documents à apporter le jour du rendez-vous. C'est un gain de temps pour les usagers qui seront assurés du traitement immédiat de leur demande et pour le Conseiller Caf qui aura pu préparer le rendez-vous avant la venue de l'allocataire.

**L'espace numérique libre-service ou accompagné sera équipé de davantage de postes, dont des écrans tactiles** : Ainsi, les allocataires pourront gérer en quelques clics leurs démarches courantes depuis leur compte personnel en ligne, avec l'aide d'un Conseiller si besoin. Pour la grande majorité des demandes actuelles formulées à l'accueil, la réponse peut être obtenue directement sur le compte personnel en ligne, sans qu'il soit nécessaire pour l'allocataire de se déplacer et d'attendre à l'accueil pour rencontrer un Conseiller.

### INFORMATIONS PRATIQUES SUR L'ACCUEIL CAF À CELLENEUVE :

A compter du lundi 12 juin prochain, avec une ouverture de 8 h à 16 h sans interruption et une ouverture étendue au mercredi, l'offre d'accueil du public sera la suivante :

- **Lundi, mardi, mercredi et vendredi** : espace numérique accompagné + accueil sur rendez-vous
- **Jeudi** : accueil sur rendez-vous

Avec un accueil de plus de 1 000 visiteurs par jour, l'accueil Caf de Celleneuve nécessite des travaux importants de réaménagement des espaces numériques et rendez-vous, qui se dérouleront sur plusieurs mois pour s'achever en fin d'année, sans interruption de l'accueil du public.