

BIENVENUE



Le webinaire

« La Caf & vous :
votre actualité
est la nôtre »

commence à 9h30.
Merci de patienter.

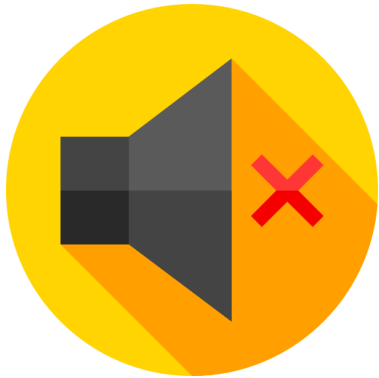


« La Caf & vous :
votre actualité
est la nôtre »

Animé par :

- Erwan Benoit
- Emmanuel Jugnet
- Patricia Brancherie

Informations pratiques



Éteindre
votre micro
et votre caméra



Poser vos questions
en direct ou sur le
tchat



Webinaire
enregistré



ALLOCATIONS
FAMILIALES

Caf
de Loire-
Atlantique

Au programme

Actualités du mois

1. Le service médiation administrative

Côté allocataires

1. Nouveaux barèmes
2. Renforcement du mot de passe sur mon compte.caf
3. Téléprocédure Bailleurs
4. CDAP

Chiffres du mois



ALLOCATIONS
FAMILIALES

Caf
de Loire-
Atlantique



ACTUALITÉS

La médiation administrative

Une fonction inscrite dans la loi



La loi pour un Etat au service d'une société de confiance introduit de nouvelles garanties pour les usagers du service public.

Cette loi (Loi Essoc n°2018-727) instaure notamment le «droit à l'erreur».

Elle consacre aussi la fonction de médiateur comme constitutive du renouvellement de la relation de service (Art L217-7-1).

«Une notion qui s'inscrit dans un processus global de réponse qualitative à l'utilisateur».

La médiation administrative

La médiation c'est quoi ?



La médiation consiste à résoudre les conflits de manière amiable en restaurant le dialogue entre un allocataire et la Caisse d'Allocations Familiales.

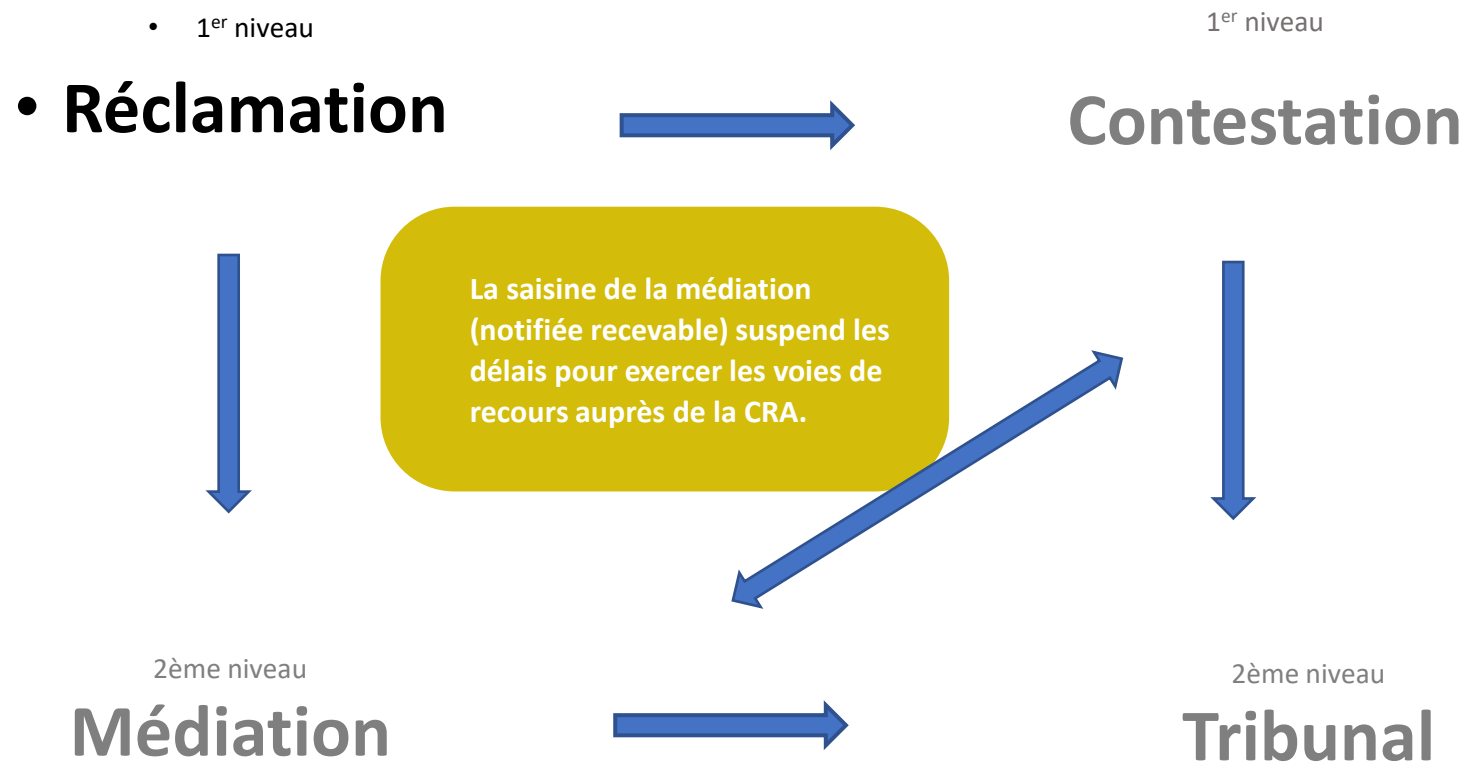
Dans quel cas ?

Lorsque l'allocataire :

- Persiste dans son mécontentement
- Fait face à un désaccord avec une décision d'un service de la Caf
- Rencontre un blocage administratif

La médiation administrative

Les différentes étapes



La médiation administrative

Ce qui ne relève pas de la médiation



- Les litiges entre des particuliers ou entre des parents
- La liquidation des dossiers
- Les explications d'ordre administratif
- Les demandes visant à accélérer le traitement d'un dossier si le délai n'est pas anormal
- Les courriers politiques

La médiation administrative

Qui peut saisir le médiateur



- l'allocataire lui-même ou son représentant légal
- le défenseur des droits
- l'Etat (préfet, ministère, Présidence de la République)
- Un élu (député, Conseil départemental, maire)
- le médiateur de la Cnaf
- la Caf elle-même au travers des travailleurs sociaux par exemple

La médiation administrative

Comment ?



Par [Téléprocédure](#) sur mon compte caf.fr



Par courriel à l'attention du médiateur

Si elle ne relève pas de la médiation, la demande est retransmise au service approprié.

mediation-caf44@caf44.caf.fr



Caf.fr

La médiation administrative

Le rôle du médiateur ?



Le médiateur administratif travaille en toute confidentialité et reste neutre vis-à-vis des deux parties

Son objectif est de tendre à résoudre le litige

Il propose des solutions conformes à la réglementation

Avec qui ?

Les services de la Caf auprès desquels il recueille tous les éléments nécessaires à l'appréciation du litige

Les partenaires institutionnels de la Caf (Cpam, Pôle Emploi, Carsat, etc...)

Les médiateurs des autres Caf qui se sont constitués en réseau

La médiation administrative


La médiation en chiffres - 2023



 **720**
sollcitations
du médiateur administratif.

40 
Interventions
relayées par la défenseure
des droits.

 **328**
médlations ouvertes
(moyenne nationale : 350).

39 
sollcitations
ont été déposées par
les travailleurs sociaux
(Caf, Conseil départemental, inter-entreprises).

 **3**
dossiers
ont fait l'objet de
recommandations
auprès de la Caf.

 **209**
allocataires
ont saisi directement
le médiateur administratif.

Délais
de prise en charge 
7,44 jours
(moyenne nationale : 11,44 jours).



ALLOCATIONS
FAMILIALES

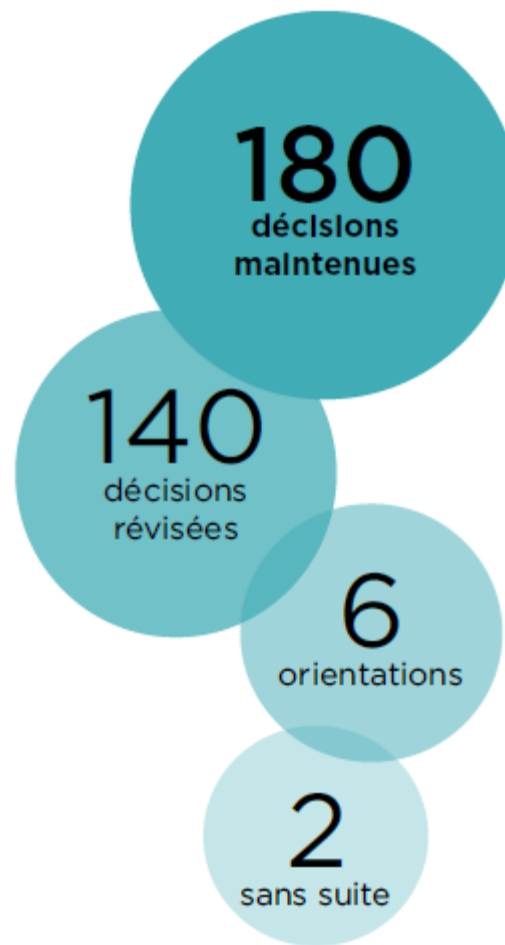
Caf
de Loire-
Atlantique

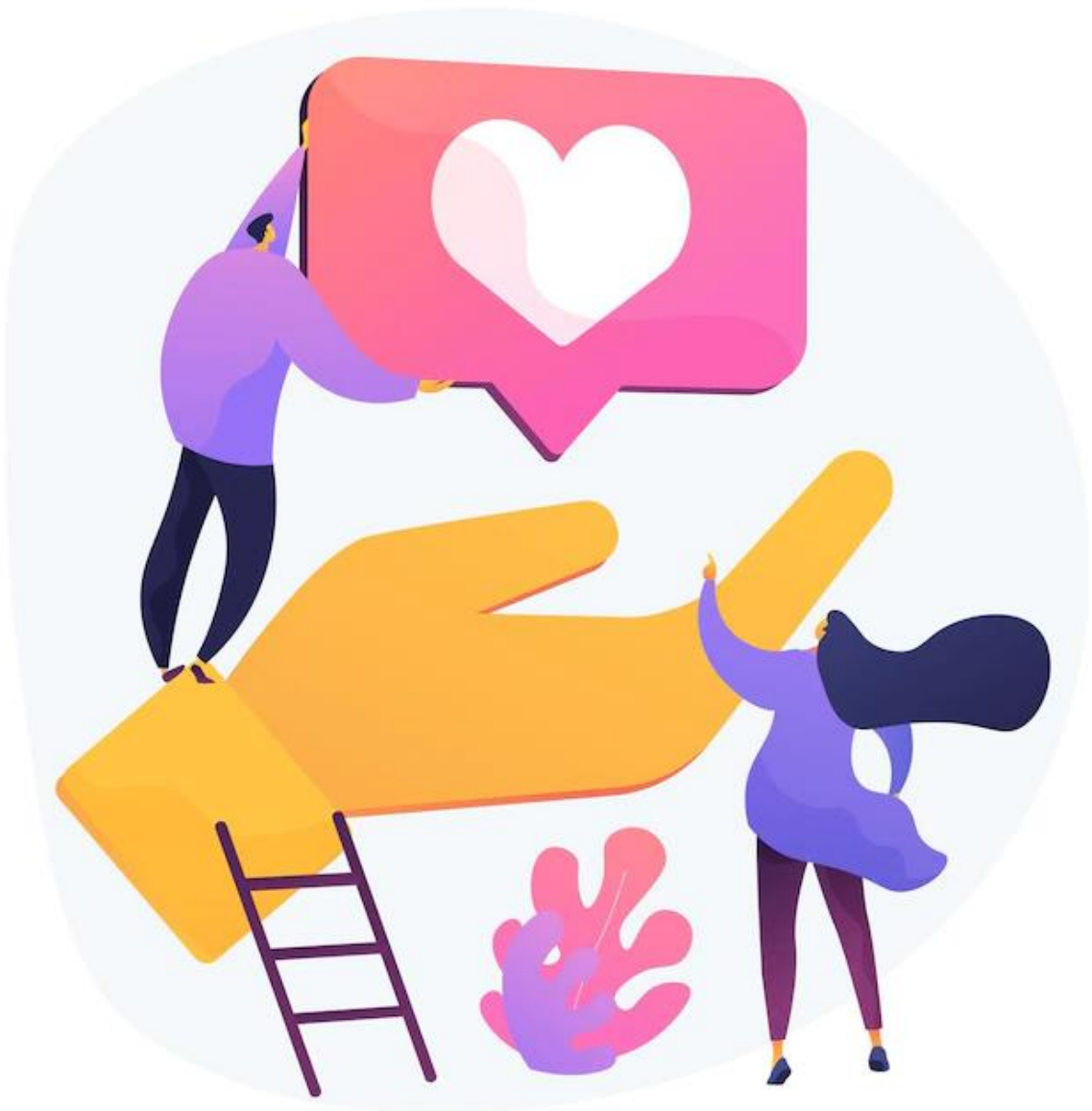
La médiation administrative

La résolution des médiations en chiffres - 2023



sur **328** médiations





CÔTÉ ALLOCATAIRES

Le renouvellement des barèmes

à compter du 1^{er} avril 2024



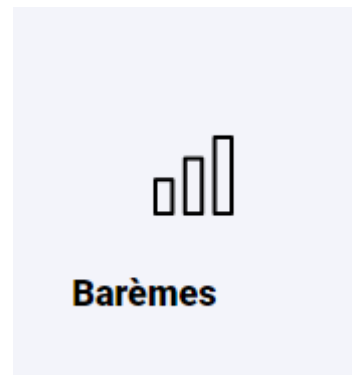
Accueil Partenaires > Accompagnement des allocataires > Barèmes

Barèmes

- • Barème AAH-MVA-AFH
- Barème ADE
- Barème AL
- • Barème AEEH
- Barème AF
- Barème AJPA
- Barème AJPP
- Barème ARS
- Barème ASF
- Barème CF
- • Barème CMG
- Barème EVAFOR
- Barème PN AB
- • Barème Prepare
- • Barème Prime Activité
- Barème Prime de Deménagement
- • Barème Rsa

Chaque année, les barèmes sont revalorisés à compter du mois d'avril à hauteur de 4,6 %.

Ceux-ci sont consultables sur le Caf.fr rubrique partenaires



Renforcement du mot de passe

Protection des données de nos allocataires

Ces dernières semaines, les attaques informatiques sont en hausse.

Afin de protéger les données de nos allocataires, plusieurs solutions sont mises en place :

- Le mot de passe doit comporter désormais **10 caractères au lieu de 8**
- Lors de la connexion à Mon Compte :
 - Entre le 22 février et le 07 mars, les allocataires **ont été incités** à modifier leur mot de passe juste avant leur connexion à Mon Compte sur le site caf.fr et l'appli mobile



Le changement du mot de passe s'effectue par le parcours « mot de passe oublié » afin que le changement soit sécurisé (envoi du code sécurisé à 6 chiffres par sms, mail ou courrier au choix de l'allocataire).

- Depuis le 8 mars, ils sont **obligatoirement** dirigés sur le parcours « mot de passe oublié » si le dernier changement a eu lieu avant le 15 février.

Renforcement du mot de passe

Protection des données de nos allocataires

Votre Caf vous conseille de modifier votre mot de passe

Ces dernières semaines,
les attaques informatiques sont en hausse

Nous vous recommandons de modifier votre mot de passe
avant votre connexion
en sélectionnant mot de passe oublié.



Vous pourrez ainsi naviguer en toute sécurité
sur votre Espace Mon Compte.

Accéder au changement
de mot de passe

Incitation entre le 22 février et
le 7 mars

MOT DE PASSE OUBLIÉ

Tous les champs sont obligatoires, sauf mention contraire.

Ces dernières semaines, les attaques informatiques sont en hausse. Pour naviguer en toute sécurité sur votre compte, nous vous demandons de modifier votre mot de passe.
Besoin d'aide ? Le chatbot peut répondre à vos questions ou vous pouvez consulter ce tutoriel [« réinitialiser mon mot de passe »](#)

Numéro de Sécurité sociale ?

13 caractères

Nom de naissance ?

Vérification de sécurité ?



Saisir les caractères ci-dessus ?

Abandonner

Continuer

Obligation depuis le 8 mars



ALLOCATIONS
FAMILIALES

Caf
de Loire-
Atlantique

La campagne loyers 2023

Télédéclaration des loyers de juillet 2023

La campagne de télédéclarations des loyers de juillet 2023 **se termine au 31 mars 2024**.

Pour rappel, le montant du loyer de juillet 2023 est obligatoire pour le calcul du droit à l'aide au logement des locataires au 1^{er} janvier de l'année suivante.



Le taux de télédéclarations sur mon compte partenaire pour la Caf 44 est de 71,28 % au 27 mars 2024.

Le taux total de télédéclarations en Caf 44 est de : 95 %

Davantage de bailleurs ont utilisé l'offre bailleur de mon compte-partenaire pour la campagne 2023.

La Caf doit continuer à développer cette offre auprès de tous les bailleurs afin de pouvoir également accéder à d'autres fonctionnalités (départ du locataire, modification du nombre de co-locataire, décès du locataire etc....)

Nouvelle offre Tuteur

Une nouvelle offre sera prochainement proposée dans l'espace partenaires du site caf.fr, à destination des tuteurs moraux. Elle va permettre aux tuteurs moraux de consulter le compte caf de l'allocataire et de réaliser certaines démarches.

Pour les tutelles, les curatelles renforcées et les jugements d'habilitation familiale :

Le tuteur moral pourra accomplir certaines démarches au nom de l'allocataire.

Pour les autres mesures de protection (par exemple mesure d'accompagnement judiciaire) :

Les tuteurs peuvent consulter le dossier de leur protégé mais l'allocataire reste le seul à pouvoir accomplir ses démarches administratives.

Nouvelle offre Tuteur

Le contexte :

Contrairement au tuteur physique, un tuteur moral gère un volume plus important de protégés. En effet, les associations tutélares peuvent gérer au-delà d'une centaine de protégés.

On permet donc désormais au tuteur moral d'accéder à certaines démarches en ligne.

Cette évolution va permettre aux tuteurs moraux :

- D'accéder à un module de recherche de son protégé,
- De visualiser les informations le concernant,
- De pouvoir transmettre un jugement de tutelle,
- De pouvoir mettre à jour les données bancaires,
- De pouvoir accéder au dossier du protégé afin d'effectuer les démarches suivantes en son nom :
 - **La téléprocédure de déclaration de ressources annuelles.**
 - **La déclaration trimestrielle' pour l'allocation adulte handicapé.**
 - **Les changements de situation (sauf changement de coordonnées de contact de l'allocataire)**
- De pouvoir ajouter un protégé dans son portefeuille, et transmettre les justificatifs attendus par la Caf.

Accès depuis Mon Compte Partenaire

Lors de sa connexion à “mon compte partenaire”, le tuteur moral accède à l’écran d’accueil. Cet écran permet de rechercher ou d’ajouter son protégé.

Après saisie du Nir et du nom de son protégé, le tuteur clique sur “rechercher”.

Cette adresse mail sera utilisée pour l’envoi des accusés réception des démarches réalisées pour le compte du protégé

Pour ajouter un protégé

Utilisation de mon compte partenaire - CDAP

Pour rappel, avant toutes demandes de renseignement écrites ou téléphoniques, le partenaire doit impérativement consulter CDAP « consulter les dossiers » afin de vérifier s'il peut trouver l'information.

Une information ou formation peut être effectuée au sein de votre structure.



Ne pas hésiter à en faire la demande auprès du pôle

CAF44-BP-partenariats@caf44.caf.fr

Pour obtenir les documents nécessaires à l'ouverture du service CDAP complétez le [questionnaire](#) et adressez-le par mail à moncomptepartenairecaf44@caf44.caf.fr.



CHIFFRES DU MOIS

DÉLAIS DE TRAITEMENT – INDICATEURS LOCAUX

Chaque semaine, les délais de traitement des mails allocataires et des demandes de prestations sont publiés sur notre site caf.fr. Les situations d'urgence (droit suspendu, rupture de droit) sont traitées en priorité.

INDICATEURS LOCAUX

Délais de traitement (Chiffres mis à jour le 26/03/2024)



Votre Caf traite actuellement les courriels arrivés entre le

06/03/2024 et le **11/03/2024**



Votre Caf traite actuellement les demandes RSA et AAH arrivées entre le

13/03/2024 et le **19/03/2024**



Votre Caf traite actuellement les autres demandes arrivées entre le

08/01/2024 et le **28/01/2024**



ALLOCATIONS
FAMILIALES

Caf
de Loire-
Atlantique

Prochain webinaire – 25 juin 2024



Participer à un événement
Caf

Accueil Partenaires > Partenaires locaux > [Participer à un événement Caf](#)

Participer à un événement Caf

La Caf de Loire-Atlantique organise régulièrement des événements (webinaires, réunions d'information...) pour ses partenaires. Retrouvez ci-dessous les dates des prochains événements.

Date Horaire	Intitulé	Programme	Accès
Jeudi 28 mars 2024	Webinaire dédiés aux partenaires prestations de la Caf	<ul style="list-style-type: none">Le service médiation administrativeCôté allocataires : nouveaux barèmes, renforcement de la sécurité de Mon compte Caf, téléprocédure bailleurs, CDAPChiffre du mois	Lien pour accéder
Mardi 25 juin 2024	Webinaire dédiés aux partenaires prestations de la Caf	Programme à venir	Lien à venir
Jeudi 26 septembre 2024	Webinaire dédiés aux partenaires prestations de la Caf	Programme à venir	Lien à venir
Mardi 26 novembre 2024	Webinaire dédiés aux partenaires prestations de la Caf	Programme à venir	Lien à venir

Important

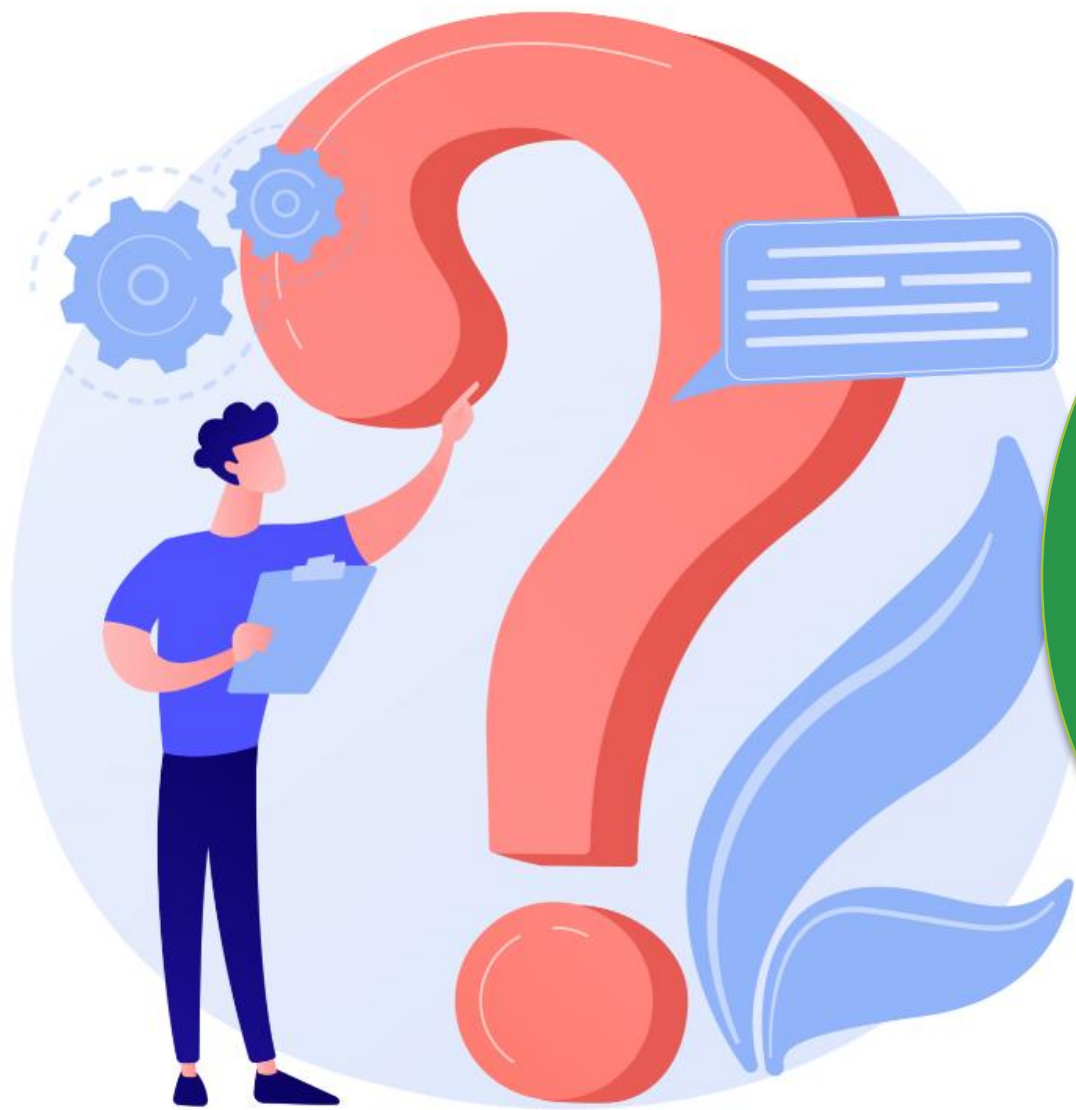
Pour éviter les mails Caf dans vos spams, pensez à mettre dans votre carnet d'adresse : contact@caf-loireatlantique.fr

Pour arriver directement sur les pages locales du Caf.fr taper dans la barre de recherche :
caf nantes partenaires



ALLOCATIONS
FAMILIALES

Caf
de Loire-
Atlantique



VOS QUESTIONS,
NOS RÉPONSES

MERCI POUR VOTRE ATTENTION



Retrouvez
l'enregistrement
de ce webinar
dans le fil de
conversation.