



La lettre de la Caf du Rhône

VOS DÉMARCHES

L'aide au logement
le bon plan
pour les étudiants

L'ÉCLAIRAGE DU TRIMESTRE

En cas de litige
faites appel au médiateur

VOS PRESTATIONS

Le complément de
libre choix du mode
de garde

INTERNET

Le Caf.fr évolue
pour mieux
vous servir



AIDE AU LOGEMENT

Le bon plan pour les étudiants

VOUS ÊTES ÉTUDIANT ET VOUS CHERCHEZ UNE AIDE POUR PAYER VOTRE LOYER ? LA CAF PEUT VOUS AIDER.

Il n'est plus nécessaire de vous déplacer ! Faites vos démarches en ligne sur le site Internet de la Caf : www.caf.fr

Faites une estimation de vos droits en quelques clics :

- rubrique «Mon Compte» (si vous êtes déjà allocataire) ou,
- rubrique «Aides et services» (si vous n'êtes pas allocataire) ;

Saisissez directement votre demande en ligne :

- rubrique «Mon Compte» (si vous êtes allocataire) ou,
- rubrique «Aides et services» (si vous ne l'êtes pas).

Pour mieux vous servir, la téléprocédure d'aide au logement a été simplifiée. De plus, les étudiants déjà allocataires peuvent transmettre les pièces justificatives nécessaires à l'étude de leur dossier en fin de téléprocédure ou ultérieurement via l'espace «Mon Compte».

A noter. Les étudiants dont le logement est géré par le Crous ou l'Insa doivent obligatoirement saisir et déposer leur demande auprès de leur résidence. Les étudiants qui reviennent dans le

même établissement doivent retourner l'attestation de présence accompagnée de l'attestation de résidence.

Nouveau ! une page Facebook

Afin de vous accompagner dans vos démarches, la Caf a ouvert une page Facebook (facebook.com/cafetudiants) pour répondre aux questions des utilisateurs et connaître les différents points de contact avec la Caf sur les lieux de vie étudiants.

Posez toutes vos questions sur l'aide au logement étudiant au 0 810 29 29 29 (prix d'un appel local depuis un poste fixe, hors surcoût éventuel depuis un mobile selon les opérateurs), du lundi au vendredi, de 9h à 17h. Les conseillers téléphoniques peuvent vous informer sur les aides et les démarches à effectuer.

Pour faciliter vos démarches, la Caf édite un guide pratique pour les étudiants : retrouvez-le en ligne (rubrique «Ma Caf»/«Actualités/événement») et sur les lieux de vie étudiants dès la rentrée.

EN BREF

MON-ENFANT.FR
Un site pour les parents :

Mon-enfant.fr propose aux parents des informations sur les différentes solutions d'accueil des enfants.

Il répertorie toutes les possibilités d'accueil près de leur domicile ou de leur lieu de travail. Grâce à son module de recherche, les familles accèdent rapidement à la liste des structures ou assistants maternels dont ils ont besoin.

CAF ET DÉPARTEMENT
Collèges : tarification cantine et transports scolaires selon quotient familial

Le Département du Rhône poursuivra sa politique de tarification sociale en direction des familles de collégiens scolarisés dans le Rhône à la prochaine rentrée scolaire. Un tarif réduit ou une aide forfaitaire pour la cantine et les transports des collégiens sera mis en œuvre. Afin de limiter la fourniture de pièces justificatives, la Caf transfèrera au Département le quotient familial des allocataires ayant au moins un enfant scolarisé au collège et âgé de 10 à 15 ans à la date de la rentrée scolaire.

TRANSFERT DE DONNÉES
Informations légales

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, les allocataires concernés par le transfert de données ci-dessus disposent :

- d'un droit d'opposition à figurer dans ces listes,
- d'un droit d'accès aux informations transmises,
- d'un droit de rectification des informations contenues.

Ils peuvent exercer ces droits en se connectant au www.caf.fr / rubrique Ma Caf / actualités 2013 «transferts de données Caf».

© CRÉDIT PHOTO : CNAF / JEAN-FRANÇOIS DEROUBAIX

© CRÉDIT PHOTO : CNAF / JEAN-FRANÇOIS DEROUBAIX

LE SAVIEZ-VOUS ?

> Le Défenseur des droits et la Caisse nationale des allocations familiales coopèrent

Signé ce printemps, le protocole d'accord prévoit une série de mesures portant sur collaboration entre les services du Défenseur des droits et la branche Famille de la Sécurité sociale, à travers son dispositif de médiation administrative.

Objectifs : garantir l'harmonisation des décisions et modalités d'application de la législation dans toutes les Caf et améliorer l'accès aux droits et la qualité du service rendu aux usagers.



DÉMARCHES

En cas de litige, faites appel au médiateur

UNE DIFFICULTÉ PERSISTANTE AVEC VOTRE CAF, UN LITIGE À PROPOS D'UNE PRESTATION ? SI VOUS ÊTES CONFRONTÉ À UNE TELLE SITUATION, SACHEZ QUE VOUS POUVEZ SAISIR LE MÉDIATEUR DE VOTRE CAISSE. EXPLICATIONS

Présent dans chaque Caf, le médiateur est chargé de régler, à l'amiable, des litiges qui surviennent entre la caisse et les allocataires. C'est ce que l'on appelle la médiation administrative. Ce service s'adresse aux allocataires qui ont déjà porté réclamation et qui contestent la réponse reçue.

Comment faire ?

Après une première réclamation de votre part formulée auprès de la Caf et si vous restez en désaccord, vous pouvez saisir le médiateur. Il suffit d'envoyer un courrier à son attention, à l'adresse de votre Caf.

Ce dernier étudiera l'ensemble du dossier. En liaison avec vous et les différents services de la Caf - et bien entendu dans le respect de la législation en vigueur -, il cherchera une solution adaptée au litige.

Dialogue et conciliation : les priorités du médiateur administratif

Sachez que le médiateur administratif est tenu au secret professionnel. Il travaille en toute confidentialité avec un souci de neutralité vis-à-vis des deux parties et son

objectif est de résoudre le litige en rétablissant la compréhension réciproque.

Le médiateur n'est pas un juge !

Son rôle est aussi de clarifier les informations figurant dans le dossier et de recueillir l'ensemble des éléments. Au cours de cette procédure, le médiateur recherche avant tout la conciliation entre la Caf et l'utilisateur en proposant une solution conforme à la législation.

Par ailleurs, le médiateur assure le suivi de la procédure jusqu'à sa conclusion. Enfin, à l'issue de son intervention, il informe les deux parties du résultat de sa mission.



LE CAF.FR EVOLUE
POUR MIEUX VOUS SERVIR

Transmettre à la Caf une attestation de loyer, une pièce d'identité ou toute autre pièce justificative nécessaire à l'étude des droits à partir du www.caf.fr, désormais c'est possible !

En effet, le [caf.fr](http://www.caf.fr) s'adapte aux modalités de contact et aux besoins des usagers en leur proposant **un service dématérialisé** sans interruption de traitement.

Pour l'instant, la dématérialisation est limitée aux allocataires qui effectuent une démarche en ligne d'aide au logement ou de déclaration de changement de situation.

Les pièces justificatives peuvent être transmises **immédiatement en fin de démarche en ligne ou ultérieurement** depuis la rubrique «Mes démarches en ligne» de l'espace «Mon Compte».

>> Pratique et sécurisé

Pour numériser les pièces justificatives, l'allocataire peut utiliser un appareil photo numérique, un smartphone ou un scanner.

Lors de la validation du téléchargement des pièces justificatives, les documents PDF générés sont rendus non modifiables.



ZOOM SUR
Le complément de libre choix du mode de garde

LA CAF AIDE LES FAMILLES À CONCILIER VIE PROFESSIONNELLE, VIE FAMILIALE ET VIE SOCIALE, NOTAMMENT POUR LA GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 6 ANS.

Si vous optez pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée, d'une garde d'enfant à votre domicile ou bien si vous avez recours à une entreprise, une association ou à une micro-crèche (ayant choisi le mode PAJE), vous pouvez bénéficier du complément de libre choix du mode de garde de la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE). **Cette aide est versée sous certaines conditions et est modulée en fonction de vos ressources ainsi que de l'âge de vos enfants.**

Ainsi, pour l'emploi direct d'une assistante maternelle agréée ou d'une garde d'enfant à domicile, la Caf vous rembourse une partie du salaire et tout ou partie des cotisations sociales. En cas de recours à une entreprise, une association ou à une micro-crèche, la Caf vous verse une aide couvrant une partie de la facture payée à la structure.

Pour en savoir plus, faire une simulation de droit ou effectuer vos démarches en ligne, **rendez-vous sur le www.caf.fr**, rubriques «Aides et services» et «Mon compte». Pour rechercher une solution de garde pour vos enfants et faire une estimation du coût de garde, **consultez www.mon-enfant.fr**

! À NOTER

> Si vous avez recours à plusieurs modes d'accueil pour un même mois : le montant du Cmg tiendra compte de l'ensemble de vos dépenses. Toutefois, ce montant ne pourra pas dépasser une certaine limite.