



DEMARCHES

De nouvelles maisons au service du public

Vous avez besoin d'aide dans vos formalités administratives, mais vous habitez loin de tout organisme. Pensez aux maisons de services au public ! Ces structures vous accueillent, vous orientent et vous accompagnent gratuitement, sans rendez-vous.

DEMARCHES

De nouvelles maisons au service du public



Zones rurales ou quartiers isolés, l'accès aux services publics y est parfois difficile. Conscients de cette situation, la plupart des organismes ont développé des outils de communication qui permettent d'éviter les déplacements : sites Internet, applications mobiles, plateformes téléphoniques... En complément de ces dispositifs, les maisons de services au public (MSAP) proposent une offre de proximité, accessible à tous. Le principe ? Plusieurs partenaires, intervenant dans les domaines de l'emploi et du social, s'y réunissent. Chaque maison peut ainsi regrouper les services de différents organismes (Caf, Cnam, caisses de retraite, Pôle emploi, offices publics de l'habitat...), ainsi que d'autres acteurs (associations, distributeurs d'énergie...).

Les moyens humains et matériels diffèrent, eux aussi, d'une maison à l'autre. Cependant, on y trouve au moins un animateur, formé par les organismes partenaires et qui maîtrise les différentes offres de services.

Lien entre usagers et partenaires

Anciennement appelées « relais services publics », ces maisons informent sur les aides disponibles, les démarches à effectuer et les conditions à remplir pour en bénéficier. Loin de remplacer leurs partenaires, elles facilitent l'accès aux démarches en ligne grâce, notamment, à la mise à disposition d'un accès à Internet et à un accompagnement numérique. Enfin, elles apportent leur soutien dans la constitution et la transmis-

sion des dossiers de demande. En fonction des besoins locaux et de leurs moyens, les maisons peuvent également accueillir des permanences de partenaires et des ateliers, offrir un service de photocopie et d'impression, ou accueillir les usagers dans une langue étrangère.

Les maisons de services au public dans le Rhône

Après Amplepuis, Monsols, Fleurie, Chessy, St Laurent de Chamousset, St Symphorien sur Coise et Mornant, la Caf s'est associée à trois nouvelles MSAP à Bron, Lyon 9ème et Villeurbanne.

Pour trouver les coordonnées de la maison de services au public la plus proche de chez vous, rendez-vous sur :

- maisondeservicesaupublic.fr
- www.caf.fr/Ma Caf/Contacter ma Caf/ Points d'accueil

Ces partenariats permettent aux usagers de disposer d'un même accès au service public de la Caf sur l'ensemble du territoire.

À NOTER | ✍

Nouveau ! Un point numérique Caf à St Laurent de Mûre.

Depuis décembre 2017, le Centre communal d'action sociale accompagne les allocataires à réaliser leurs démarches administratives Caf sur Internet tous les lundis et jeudis après-midi.

CHANGEMENT

Votre situation évolue ? Informez votre Caf !



Un allocataire est tenu de prévenir la Caf de tout changement de situation. Cette information est essentielle pour que la Caf puisse réétudier vos droits ou recalculer les montants d'une prestation versée.

Mariage, naissance, déménagement, nouvel emploi, modification du compte bancaire, mais aussi période de chômage, séparation ou décès d'un proche... il est important de signaler à votre Caf les changements qui interviennent dans votre vie. Pourquoi ? Car ces renseignements peuvent avoir des conséquences sur vos droits et sur le montant des prestations que la Caf vous verse. Pour réaliser ces démarches, rien de plus simple ! Vous pouvez tout déclarer dans l'espace « Mon Compte » du site caf.fr, rubrique « Ma situation change ». Cette solution permet une prise

en charge immédiate et vous fait gagner un temps précieux. Dans tous les cas, n'oubliez pas de joindre les justificatifs demandés comme le certificat du premier examen prénatal pour une déclaration de naissance, par exemple.

Contrôle ou croisement des données

Surtout, ne tardez pas ! Un changement peut entraîner la baisse ou la suppression d'une aide. Vous devrez alors rembourser les sommes que vous avez perçues en trop. Sachez également que toutes vos déclarations peuvent être vérifiées avec un contrôle des documents à votre domicile, ainsi que par un croisement des données avec les fichiers d'autres organismes : Pôle emploi, Impôts, Assurance maladie... Une fausse déclaration volontaire peut aboutir à une fraude qualifiée. La Caf exigera non seulement le remboursement des sommes versées à tort et pourra décider de vous sanctionner financièrement ou de porter plainte.



EN BREF



JEUNESSE

Bafa : le coup de pouce de la Caf

Vous avez 17 ans et souhaitez décrocher votre brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur (Bafa) ? Que vous soyez allocataire ou non, la Caf peut vous octroyer une aide de 91,47 euros pour financer votre formation une fois la session d'approfondissement ou de qualification réalisée. Si celle-ci porte sur la petite enfance, ce soutien peut être majoré de 15,24 euros. Renseignez-vous sur le site caf.fr, rubrique « Ma Caf / Offre de service / Enfance et jeunesse / Aide au Bafa ».

DÉMARCHES

C'est facile de communiquer avec la Caf !

Pour simplifier les relations avec la Caf, n'hésitez pas à lui transmettre votre adresse e-mail ainsi que votre numéro de téléphone portable. Ainsi, vous pouvez lui envoyer des messages, recevoir des informations sur le versement de vos prestations et être alerté sur le traitement de votre dossier, le tout en quelques clics. Munissez-vous de votre numéro d'allocataire et de votre mot de passe, puis rendez-vous dans l'espace « Mon Compte » du site caf.fr, rubrique « Mon profil ».

INTERNET

À la rencontre des promeneurs du Net

80 % des jeunes âgés entre 11 et 17 ans sont présents sur le Net une fois par jour, et plus de 48 % d'entre eux se connectent aux réseaux sociaux plusieurs fois par jour. Une action éducative sur la Toile s'avère nécessaire. C'est la mission des promeneurs du Net.



Accompagner les jeunes sur Internet, répondre à leurs sollicitations, leur inculquer les bonnes pratiques et les sensibiliser aux risques sont les différentes missions des promeneurs du Net. Ce sont des animateurs et éducateurs professionnels, qui exercent en centre social, en foyers de jeunes travailleurs, en maisons des jeunes ou centres d'information jeunesse.

Leur but n'est pas de surveiller mais de guider les jeunes en communiquant et interagissant via les réseaux sociaux, blogs, tchats et forums. Le promeneur du Net renforce ainsi le lien social et propose une présence éducative en cultivant, entre autres, un esprit critique face à l'information et à l'image.

Un test en cours dans le Rhône

Née en Suède dans les années 2000, l'initiative est reprise en France depuis 2012. Depuis 2016, le dispositif est soutenu par la Caisse nationale des allocations familiales en partenariat avec le ministère des

Familles, de l'Enfance et des Droits des femmes, le ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports (dénominations 2016) et la Mutualité sociale agricole.

En 2017, la Caf du Rhône, le CRIJ Rhône-Alpes et la ville de Lyon ont travaillé au déploiement du dispositif avec une expérimentation sur la commune de Lyon en vue de sa mise en œuvre à l'échelle de la Métropole de Lyon en 2018. 10 promeneurs du Net venant d'horizons professionnels différents couvrent désormais le territoire.

Outre l'action éducative et la présence sur les réseaux sociaux, le dispositif propose un site d'information couplé avec le dispositif « la boussole des droits » destiné aux professionnels mais également aux jeunes avec notamment des témoignages, des vidéos et l'annuaire des promeneurs du Net. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.promeneursdunet.fr.