



INTERNET

Restez branchés à votre Caf

Pour simplifier vos démarches, mieux vous conseiller et vous informer, la caisse d'Allocations familiales (Caf) poursuit les améliorations du site caf.fr, de l'espace « Mon Compte » et de l'appli mobile « Caf - Mon Compte ». Depuis quelques mois, un « chatbot » intelligent répond même à toutes vos questions !

DÉMARCHES

Caf.fr : un site à tout faire



Avec une moyenne de 36 millions de connexions par mois, le site caf.fr est le 21^e le plus consulté de France. On y trouve des renseignements sur toutes les prestations versées par les caisses d'Allocations familiales, et toute personne peut, si sa situation le lui permet, y déposer directement une demande d'allocation.

« C'est aussi un site global d'information qui offre des conseils sur la vie quotidienne grâce aux articles en ligne du magazine Vies de famille », ajoute Sabrina Hélaïne, directrice de l'écosystème numérique à la Caisse nationale des Allocations familiales.

Prime d'activité, RSA (revenu de solidarité active), prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)... « des simulateurs vous permettent de tester vos droits concernant la quasi-totalité des prestations versées par votre Caf ». Pour les utiliser, rendez-vous dans la rubrique « Mes services en ligne »

Faire une simulation ». Vous avez rapidement connaissance de vos droits et pouvez, le cas échéant, compléter votre dossier. « Ça vous évite le déplacement ! ».

Un « chatbot » qui a réponse à tout... ou presque

Vous n'êtes pas très à l'aise avec les outils informatiques ? Pas de panique : « Il existe un accompagnement dès le service en ligne, rassure la directrice de l'écosystème numérique à la Cnaf. Tout au long de vos démarches, vous trouverez des fiches pratiques et des conseils concernant les erreurs les plus fréquemment commises. » Sans oublier la dernière grande nouveauté : l'apparition d'un « chatbot » – un conseiller virtuel créé pour répondre à toutes vos questions. Lancé en avril 2019, « le dispositif plaît énormément », promet la spécialiste. Sur certaines pages du site caf.fr, mais aussi dans votre espace « Mon Compte » (lire page III) et sur l'appli mobile « Caf – Mon Compte »,

interpellez le « chatbot » et laissez-vous guider. Ce robot répond à plus de 20 000 questions par jour et s'améliore constamment. À vous de le tester !

À NOTER | ✍️

Un accompagnement pour vos démarches en ligne

Outre l'aide en ligne proposée par les différents tutoriels ou le chatbot, un accompagnement est également possible au sein des espaces numériques (accueils Caf, MSAP...) qui regroupent plusieurs ordinateurs connectés au site caf.fr et à votre espace personnel. Vous serez orienté(e) et pourrez suivre, à terme, l'évolution de votre dossier en toute autonomie.

© JEAN-FRANÇOIS DEROUBAIX/CAF



ALLOCATAIRE

« Mon Compte » : votre espace personnel sécurisé

L'espace « Mon Compte » du site caf.fr est le lieu incontournable pour échanger avec sa Caf et suivre le bon déroulement de ses démarches. Un portail sûr et pratique, enrichi régulièrement.

Savez-vous quelle est la destination préférée des internautes qui fréquentent le site caf.fr ? L'espace « Mon Compte » ! 28 % des allocataires s'y connectent directement et contournent ainsi la page d'accueil de la plateforme. À noter toutefois : sans vos numéro d'allocataire et mot de passe personnels, impossible d'y accéder, ce qui garantit la confidentialité de vos informations. « Passer par l'espace « Mon Compte » est le moyen le plus rapide pour informer votre caisse de tous les changements dans votre vie, indique Sabrina Hélaïne, directrice de l'écosystème numérique à la Caisse nationale des Allocations familiales. Ces informations sont essentielles à votre Caf, car elles lui permettent de vous verser le montant exact des prestations auxquelles vous avez droit. Ni plus, ni moins. »

Vous vous mariez, attendez un enfant, déménagez, changez de travail, perdez un proche vivant au sein de votre foyer... utilisez « Mon Compte » pour le signaler. Votre Caf a besoin d'un document ? Vous

souhaitez faire une demande de prestation ? C'est aussi par ce biais que vous pouvez le faire... sans bouger de chez vous !

L'utilisation des services en ligne progresse

« Toutes les démarches ont été conçues avec l'intention d'être accessibles et compréhensibles par tous, y compris les personnes présentant un handicap », explique Sabrina Hélaïne. Avant chaque téléprocédure, le temps nécessaire pour la réaliser est indiqué. Une barre d'étape montre votre progression et des fiches techniques sont à disposition. L'utilisation des services en ligne par les allocataires progresse un peu plus chaque mois. Toujours pas convaincu ? 95 % des déclarations trimestrielles de ressources, nécessaires au bon versement de certaines prestations comme la prime d'activité, le RSA (revenu de solidarité active), l'allocation aux adultes handicapés, s'effectuent en ligne, de même que huit demandes d'aides au logement sur dix.



CHIFFRES CLÉS

10 millions

C'est le nombre de téléchargements de l'appli mobile « Caf – Mon Compte » depuis sa sortie



36 millions

C'est le nombre de connexions tous les mois sur le site caf.fr



EN BREF

SÉCURITÉ

Des échanges protégés

Si votre caisse cherche à vous contacter – pour vous demander de lui transmettre un document, par exemple –, elle vous enverra un e-mail vous invitant à vous rendre dans votre espace « Mon Compte » sur le site caf.fr. Une fois connecté, et seulement à ce moment-là, vous pourrez prendre connaissance du contenu de ce message. Cela vous protège des tentatives de piratage. Ne transmettez aucun document personnel par e-mail, et ne cliquez jamais sur un lien suspect.

VACAF

Les aides aux vacances 2020

La Caf du Rhône soutient et accompagne les familles dans leur vie quotidienne, notamment en favorisant, tous les ans, le départ en vacances des allocataires et de leurs enfants.



Depuis janvier 2020, la Caf du Rhône a rejoint le service Vacaf pour accompagner le départ en vacances des allocataires et de leurs enfants. Vacaf est un dispositif de réservation dans des campings et des structures d'hébergement agréés.

Rendez-vous sur www.vacaf.org

L'aide aux vacances en famille et l'aide aux vacances des enfants est accordée sous conditions. Courant décembre 2019, les allocataires bénéficiaires de l'aide ont reçu un courrier d'information relatif à ses conditions d'utilisation et à son montant. Dès lors, ils choisissent leurs vacances sur Internet, en se laissant guider sur le site dédié : www.vacaf.org.

Le montant de l'aide aux vacances accordé par la Caf est déduit du montant de la location par le centre de vacances : l'allocataire n'a plus qu'à régler la différence auprès de celui-ci. Pour les vacances des

enfants, en colonie ou en camp, les parents les inscrivent auprès d'organismes agréés par Vacaf ou conventionnés par la Caf du Rhône.

L'aide aux vacances est valable :

➔ du 6 janvier 2020 au 5 janvier 2021 dans la limite des fonds dédiés.

➔ Pendant les vacances scolaires fixées par l'académie du Rhône, pour les enfants soumis à l'obligation scolaire.

➔ La durée du séjour est : pour des séjours en famille de 3 jours consécutifs minimum à 15 jours maximum (14 nuits) ; et pour des séjours enfants de 3 jours minimum à 7 jours maximum.

Pour plus d'informations sur le dispositif, rendez-vous sur le site : www.vacaf.org et consultez le dépliant d'information et le tutoriel sur www.caf.fr / *Ma Caf* (code postal commençant par 69...) / *actualités 2020*.

