

# La lettre de la Caf du Rhône

## L'ÉCLAIRAGE DU TRIMESTRE

# Modalités de réception du public depuis juin 2015

> La Caf du Rhône vous reçoit sur rendez-vous.

## VOS PRESTATIONS

- > Aide au logement, le bon plan pour les étudiants
- > Étudiants : faites vos comptes en famille
- > Internet : du nouveau sur Mon Compte



## EN BREF

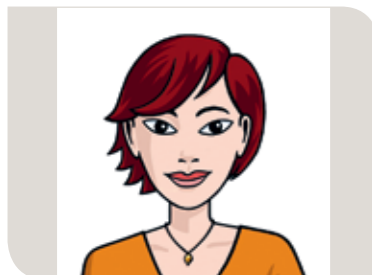


### TUTORIEL

## Rendez-vous : mode d'emploi

Afin d'accompagner la mise en place des rendez-vous, la Caf a réalisé une vidéo qui présente les différentes étapes de la prise de rendez-vous sur Internet.

Retrouvez cette vidéo dans les actualités de la Caf sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr) / Ma Caf.



### DÉMARCHES EN LIGNE

## Camille vous facilite la vie

Une nouvelle conseillère Caf vous donne rendez-vous. Son prénom : Camille. Retrouvez-la sur le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr).

Conseils, astuces pour faciliter vos démarches en ligne et vous faire gagner du temps. Camille vous fournit toutes les informations utiles pour simplifier vos relations avec la Caf.



AFIN D'AMÉLIORER LE SERVICE RENDU AUX FAMILLES, LES 4 PRINCIPAUX SITES DE LA CAF DU RHÔNE REÇOIVENT DÉSORMAIS SUR RENDEZ-VOUS.

La Caf du Rhône reçoit le public sur rendez-vous depuis de nombreuses années dans plusieurs points d'accueil dont le site de Lyon 8ème depuis son ouverture en juin 2012. L'accueil sur rendez-vous permet de **ne pas attendre**, le visiteur est reçu à l'heure prévue, pour **un entretien personnalisé et complet**.

Forte de cette expérience et poursuivant l'objectif d'améliorer le service rendu aux familles, **la Caf du Rhône a étendu, depuis le 1er juin 2015, l'accueil sur rendez-vous dans les 4 sites principaux : Lyon 3ème, Lyon 8ème, St-Fons et Villefranche-sur-Saône.**

**Les usagers ont aussi à leur disposition des espaces multimédias pour effectuer**

leurs démarches en ligne sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr). **Des conseillers sont présents pour les accompagner et les guider sur Internet** dans ces espaces en libre-accès.

De plus, des bornes interactives extérieures sont accessibles en dehors des horaires d'ouverture au public (24h/24 et 7j/7) sur les sites de Lyon 3ème, Lyon 8ème et Villefranche-sur-Saône.

### Amplitude et horaires harmonisés

Afin d'optimiser l'offre de service et de gagner en lisibilité, les 4 sites sont désormais ouverts de façon identique sur la semaine : **du lundi au vendredi, de 8h à 16h sans interruption.**

© CAF DU RHÔNE - CNAF

© CAF DU RHÔNE



### À NOTER

#### > Soyez ponctuel au rendez-vous fixé

Prévoyez d'arriver 5 mn avant l'heure du rendez-vous.

En cas de retard, vous devrez reprendre un nouveau rendez-vous auprès de la Caf.

Cette harmonisation permet à la Caf du Rhône d'accueillir le public 2 jours de plus à Lyon 8ème (mercredi et jeudi) et 1 jour supplémentaire à St-Fons (lundi).

### Pour prendre rendez-vous

Pour être reçu dans ces accueils depuis le 1er juin, les usagers doivent prendre rendez-vous en quelques clics sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr), **espace «Ma Caf», «Contacter ma Caf» puis «Prendre un rendez-vous».**

Le lieu d'accueil, le jour et l'horaire du rendez-vous sont au libre-choix du public. Un mail de confirmation est adressé à l'issue de la prise de rendez-vous.

Le jour du rendez-vous, il faut venir avec son numéro allocataire, les éventuelles pièces justificatives nécessaires au dossier et se diriger vers la borne pour saisir son code rendez-vous afin d'être appelé.

**Prenez rendez-vous** en quelques clics sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr), espace «Ma Caf».

A noter, pour les autres lieux d'accueil Caf, les modalités de prise de rendez-vous restent inchangées (détails sur [caf.fr](http://caf.fr) / Ma Caf/ Contacter ma Caf / Points d'accueil).

### De nombreuses démarches possibles sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

Plus d'une demande sur deux peut trouver réponse sur le site Internet de la Caf et éviter au public de se déplacer inutilement.

Le [caf.fr](http://caf.fr) propose de nombreuses démarches en ligne **pour les allocataires** qui peuvent gérer leur dossier Caf à partir de la rubrique « Mon compte » :

- déclarer un changement de situation familiale ou professionnelle ou un changement de coordonnées bancaires ou personnelles (adresse mail et n° de téléphone indispensables pour recevoir les informations de la Caf),
- saisir les ressources annuelles ou trimestrielles (RSA, AAH),
- estimer les droits à une aide au logement, au RSA ou à la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje),
- faire une demande d'aide au logement ou de complément mode de garde d'enfant,
- consulter les droits et paiements et suivre les démarches avec la Caf,
- éditer une attestation de paiement...

**Les non-allocataires** peuvent également faire des démarches en ligne sur le [caf.fr](http://caf.fr) comme notamment déclarer une grossesse, demander une aide au logement ou encore faire des estimations de droits à une aide au logement, au RSA ou à la Paje...

De plus, les allocataires disposent désormais de l'application mobile «Caf - Mon Compte» (disponible gratuitement en téléchargement) pour accéder à leur dossier Caf depuis leur smartphone ou tablette.



## EN BREF



### INTERNET

## Du nouveau sur Mon Compte

Pour recevoir les courriels et Sms personnalisés sur le suivi de votre dossier, renseignez ou mettez à jour votre adresse mail ainsi que votre n° de téléphone portable. Bientôt, vous pourrez personnaliser votre code confidentiel pour accéder à Mon Compte.



### ÉTUDIANTS

## Faites vos comptes en famille

Si vos parents sont allocataires, il faut faire un choix.

Si vous recevez une aide au logement, vous ne serez plus considéré à la charge de vos parents et leurs prestations peuvent diminuer, voire être supprimées.



### AIDE AU LOGEMENT

## le bon plan pour les étudiants !

SIMPLE, RAPIDE ET SÉCURISÉE, LA DEMANDE D'AIDE AU LOGEMENT DES ÉTUDIANTS DOIT SE FAIRE OBLIGATOIREMENT EN LIGNE SUR [WWW.CAF.FR](http://WWW.CAF.FR)

**S**i vous êtes étudiant, si vous résidez en résidence universitaire et payez un loyer, vous pouvez (sous certaines conditions) bénéficier d'une aide au logement.

Avant de faire votre demande d'aide au logement, vous pouvez faire une simulation sur [caf.fr](http://caf.fr) pour connaître, en quelques minutes, une estimation du montant de votre aide. Rendez-vous dans la rubrique Les services en ligne / Estimez vos droits pour : les aides au logement.

### Comment faire ma demande ?

Dès l'entrée dans les lieux, faites votre demande d'aide au logement sur [caf.fr](http://caf.fr), rubrique Les services en ligne / Faire une demande de prestation.

**Rejoignez-nous** sur la page Facebook «Caf - Logement Etudiants».

Avant de commencer, munissez-vous de l'adresse de votre logement, des coordonnées de votre bailleur (propriétaire, agence...) et du montant du loyer.

Si vous n'êtes pas allocataire, préparez aussi votre relevé d'identité bancaire, le montant de vos ressources 2013 et 2014 ainsi que le n° d'allocataire de vos parents et leur Caf d'appartenance le cas échéant.

### Quand vais-je recevoir mon aide ?

L'aide au logement est effective à partir du mois suivant l'entrée dans les lieux. Le premier paiement est généralement versé deux mois après la demande. Par exemple : si vous effectuez votre demande en ligne en septembre, votre droit sera ouvert en octobre et vous recevrez votre premier paiement début novembre.