



INCIVILITÉS

Pas d'incivilités sans suite !

Au contact du public, les agents d'accueil des caisses d'Allocations familiales sont trop souvent confrontés à des conduites agressives, qu'elles soient physiques ou verbales. Un phénomène qui a conduit les Caf à mettre en place un plan national de lutte contre les incivilités.

INCIVILITÉS

Pas d'incivilités sans suite !

Chaque année, les Caf accueillent des milliers d'allocataires à leurs guichets ou au cours d'entretiens. La plupart du temps, les échanges se déroulent sans le moindre incident. Pourtant, ces derniers mois, les Caf ont observé une augmentation du nombre d'incivilités envers les agents.

Mépris, insultes, menaces, parfois même dégradations ou agressions physiques... les Caf ne peuvent tolérer aucune forme d'incivilité, que ce soit envers leurs agents ou à l'égard d'autres allocataires.

Afin d'accompagner les équipes et les allocataires dans la gestion de ces incidents qui peuvent les marquer durement et durablement, la Caf du Rhône se mobilise depuis de nombreuses années.

La Direction a donné instruction à ses services de lui signaler tout incident même mineur. Ces signalements sont enregistrés et donnent lieu à un courrier afin de sensibiliser l'allocataire sur l'impact de sa conduite. Cette lettre rappelle les faits qui qualifient l'incivilité ; elle explique les sanctions pénales auxquelles s'expose l'auteur de ces agissements. Au minimum, la Caf demande des excuses.

Suivant la gravité des faits et le risque pour l'agent chargé du téléphone ou de l'accueil, la Caf du Rhône peut être amenée à ne plus admettre temporairement dans



ses accueils l'allocataire à l'origine d'une incivilité. Pendant une période déterminée, il devra utiliser uniquement les autres modes de contact (lettre ou mail). La Direction se réserve de porter plainte auprès du procureur de la République.

Délit selon le code pénal

En vertu de la loi, les actes de vio-

lence envers les agents chargés d'une mission de service public, dans l'exercice de leurs fonctions, constituent un délit. Ainsi, toute injure, insulte ou autre acte de violence et menace envers le personnel dans l'exercice de ses fonctions, est passible de poursuites pénales. Les sanctions encourues peuvent aller de l'amende (de 7 500 à 150 000 euros) à une peine de prison ferme.

EN SAVOIR PLUS

Un phénomène en progression. De janvier à mai 2016, 2 038 signalements d'actes d'incivilité ont été recensés par les Caf. Des données en progression par rapport à 2015. Parmi ces signalements, plus de 52 % ont concerné des violences verbales, 35 % des incivilités. Près de 7 % d'entre eux portaient sur des violences psychologiques, environ 4 % sur des violences physiques et 3 % sur des violences envers les biens.

© CAF MELUN, CAF PARIS, ANTENNA/GETTY IMAGES.

PRESTATION

La prime d'activité, aussi pour les travailleurs handicapés

Créée pour compléter les ressources des travailleurs aux revenus modestes, la prime d'activité s'adresse également aux bénéficiaires de l'AAH (allocation aux adultes handicapés). Explications.

En vigueur depuis le 1^{er} janvier 2016, la prime d'activité a remplacé le RSA « activité » et la prime pour l'emploi, et peut, sous certaines conditions, être cumulée avec le RSA.

Versée par la Caf, cette prestation concerne également les personnes bénéficiaires de l'AAH*. Pour y prétendre, il faut avoir plus de 18 ans et exercer une activité professionnelle : être salarié, y compris en Esat -établissement et service d'aide par le travail -, ou travailleur indépendant.

Si vous percevez des revenus d'activité inférieurs à 280 euros (soit environ 25 % du Smic), l'AAH continue d'être prise en compte comme prestation et est donc déduite en totalité du montant de la prime d'activité. Si vos gains mensuels sont supérieurs à 280 euros,

l'AAH* est comptabilisée comme revenu dans le calcul de la prime. Certaines ressources annexes comme les rentes viagères, pour leur partie imposable, sont également prises en compte. Le montant accordé varie si vous avez des enfants à charge et/ou vivez en couple. La prime est versée chaque mois. Calculé pour un trimestre, son montant ne varie pas si un changement de situation d'ordre familial ou professionnel survient durant cette période.

Deux déclarations trimestrielles de ressources

Important : les bénéficiaires doivent déclarer chaque trimestre leurs ressources en ligne dans l'espace « Mon Compte » du site caf.fr ou sur l'appli mobile « Caf - Mon Compte ». Si vous travaillez en milieu ordinaire, vous devrez compléter deux déclarations trimestrielles de ressources : une pour l'AAH et une pour la prime d'activité.

Si vous pensez avoir droit à cette prime

Vérifiez que vous remplissez les conditions nécessaires et calculez votre droit à cette prestation. Utilisez le simulateur dédié aux allocataires de l'AAH sur le site de la Caf, rubrique « Visite guidée ». Si vous y avez droit, vous pourrez déposer une demande en ligne. Votre Caf effectuera le premier versement dès le mois suivant.

* Concerne également les bénéficiaires d'une pension d'invalidité ou d'une rente accident du travail.



EN BREF

CAF.FR

L'espace « Mon Compte » se renouvelle

Un confort de navigation accru, une meilleure lisibilité de vos rubriques... l'espace « Mon Compte » du site caf.fr fait peau neuve pour renforcer son efficacité. Accessible partout et sur divers supports (tablettes, smartphones, ordinateurs), il traduit la volonté des Caf de vous offrir un service toujours plus personnalisé.



CHANGEMENT

Du nouveau dans votre vie ? Informez votre Caf !

Prévenez vite votre Caf pour être assuré(e) de bénéficier de toutes les prestations auxquelles vous avez droit. Faites la démarche en ligne dans l'espace « Mon Compte » pour signaler un changement dans l'un de ces domaines : vie de couple (mariage, divorce, décès...), vie de foyer (naissance, départ d'un enfant...), situation de votre enfant (reprise d'études, apprentissage, vie active...), situation professionnelle. Sans oublier un déménagement ou de nouvelles coordonnées (adresse mail, numéro de téléphone). Cela vous évitera également de devoir rembourser des sommes perçues à tort.

ZOOM SUR...

La médiation familiale

Conflits familiaux, séparation, divorce, divorce... vous engager dans une médiation familiale peut vous aider à dépasser le conflit et à trouver un accord pour préserver les liens familiaux.

Qu'est-ce que la médiation familiale ?

La médiation familiale est un temps d'écoute, d'échanges et de négociation qui permet :

- d'aborder les problèmes liés à un conflit familial,
- de prendre en compte de manière très concrète les besoins de chacun, notamment ceux des enfants, avec un tiers qualifié et impartial : le médiateur familial.

La médiation familiale permet d'établir une communication constructive, d'identifier au mieux la source du conflit, d'organiser vos droits et devoirs de parents et/ou de grands parents, d'aborder les questions financières.

Qui est concerné ?

- Vous êtes en couple ou parents en situation de rupture, séparation, divorce,
- Vous êtes jeunes adultes en rupture de liens avec votre famille,
- Vous êtes grands parents et souhaitez garder des liens avec vos petits-enfants.

Qui est le médiateur familial ?

Le médiateur familial est un professionnel qualifié. Doté de compétences en psychologie et en droit, il est formé à l'écoute et à la négociation entre les personnes. Il respecte des principes déontologiques et observe une stricte confidentialité. Il ne prend parti pour personne et ne vous juge pas. Son rôle est de vous aider à trouver une solution concrète à votre conflit ou à votre situation. Vous pouvez faire appel à un médiateur familial avant, pendant ou après la séparation mais également lors d'un conflit familial susceptible d'entraîner une rupture ou si ce conflit vous empêche de voir vos enfants ou petits-enfants.

Qui prend l'initiative d'une médiation familiale ?

- Vous, en vous adressant directement à un médiateur familial.
 - Le juge, qui peut vous proposer au cours de la procédure, une médiation familiale.
- Dans tous les cas, la médiation ne peut commen-



cer que si les deux personnes concernées sont présentes et ont donné leur accord.

Comment ça marche ?

La médiation familiale se déroule en 3 étapes :

- L'entretien d'information au cours duquel le médiateur familial vous présente les objectifs, le contenu et les thèmes que vous pouvez aborder. Vous pouvez ainsi accepter ou refuser de vous engager dans une médiation familiale en toute connaissance de cause. Cet entretien est sans engagement et gratuit.
- Les entretiens de médiation familiale : d'une durée de 1h30 à 2 heures environ, leur nombre varie selon votre situation et les sujets que vous souhaitez aborder.
- Si vous aboutissez à un accord, vous pouvez demander au juge, selon votre situation, de l'homologuer.

La Caf prend en charge une partie du montant des dépenses de médiation familiale à travers un dispositif multi partenarial.

Pour entreprendre une médiation familiale dans le Rhône, rendez-vous sur [www.caf.fr/Ma Caf/offre de service/enfance et jeunesse/la médiation familiale](http://www.caf.fr/Ma_Caf/offre_de_service/enfance_et_jeunesse/la_médiation_familiale) : vous pourrez consulter la liste des associations conventionnées.