



La lettre de la Caf du Rhône

POUR MIEUX VOUS SERVIR
le www.caf.fr poursuit
son évolution.

> **Pour simplifier vos démarches.**

Afin de s'adapter en permanence à vos besoins,
le site Internet de la Caf propose de nouveaux
services.

SOYEZ PRUDENTS !

> Attention aux
courriels et aux sites
frauduleux.

ACCUEIL À DISTANCE

> Des bornes Caf
pour deux services : les
visio-accueils.



EN BREF

ALLOCATAIRES

Vos documents à votre Caf en un clic

Vous êtes allocataire de la Caf du Rhône et vous faites une demande d'aide au logement ou vous signalez un changement de situation sur le Caf.fr.

Vous pouvez désormais **joindre les pièces justificatives** demandées en fin de téléprocédures, via l'espace «Mon Compte».



Vous avez deux possibilités :

- joindre **immédiatement** les pièces justificatives demandées en utilisant un scanner, un appareil photo numérique ou un smartphone
- transmettre **ultérieurement** les pièces justificatives par la rubrique «mes démarches en ligne» de l'espace «Mon Compte»

Vous êtes guidé tout au long de la procédure de téléchargement des pièces justificatives. Ensuite, vous recevez automatiquement un courriel de la Caf accusant réception des pièces fournies.

Plus besoin de faire des photocopies et de les envoyer par courrier pour transmettre vos pièces justificatives à la Caf !

BÉNÉFICIAIRES DU RSA

Pour vos déclarations trimestrielles

Pour calculer vos droits au RSA, la Caf a besoin de connaître vos revenus trimestriels. **Faites votre déclaration directement en ligne** à partir de l'espace «Mon Compte»/«Déclarer mes ressources trimestrielles». En choisissant cette téléprocédure, vous évitez de vous déplacer ou d'envoyer votre déclaration à la Caf.



POUR MIEUX VOUS SERVIR

le www.caf.fr poursuit son évolution

DEPUIS JUIN 2012, LE CAF.FR A FAIT PEAU NEUVE EN PROPOSANT DE NOUVEAUX SERVICES. CETTE REFONTE RÉPONDAIT AU SOUHAIT DE FAIRE D'AVANTAGE DE DÉMARCHES À DISTANCE, FORMULÉ PAR LES ALLOCATAIRES, LORS DE LA DERNIÈRE ENQUÊTE.

En moyenne, le site caf.fr reçoit 17 millions de visites mensuelles au niveau national. Cet intense trafic le classe parmi les sites Internet français les plus utilisés.

Afin de s'adapter en permanence à vos besoins, **le caf.fr propose de nouveaux services** : transmission de pièces justificatives dématérialisées, mise en instance d'une téléprocédure ou encore dématérialisation de vos relevés de droits et paiements. Ces nouveaux services s'inscrivent également dans la démarche développement durable de la Caf.

Pour la gestion de votre dossier

L'espace «Mon Compte» vous permet de gérer **vos dossiers à distance**. Vous visualisez votre situation, vos paiements et vos dernières démarches en ligne. Dans cet écran, la Caf a la possibilité de vous adresser un message d'alerte. Par exemple, pour vous rappeler que nous attendons une pièce justificative pour instruire votre demande. Pour davantage de rapidité, toutes les téléprocédures proposées par le Caf.fr sont directement accessibles depuis l'espace «Mon Compte».

ZOOM SUR

Vos relevés d'information en ligne

L'information concernant vos droits et paiements est disponible dans «Mon compte» / «consulter mes démarches et mes courriers». Vous pouvez consulter, télécharger ou imprimer ce relevé de droits et paiements. Lors de sa mise à disposition dans «Mon compte», vous êtes averti par mail. Alors, ayez le bon réflexe : communiquez votre adresse courriel.

Pour un changement de situation

Il est important de signaler rapidement tout changement de situation pour **éviter un risque de trop perçu**. Inutile de vous déplacer, dans «Mon compte», cliquez sur «Modifier ma situation» pour signaler un changement de situation familiale ou professionnelle, modifier vos coordonnées bancaires ou votre adresse.

Pensez bien à transmettre et à mettre à jour vos coordonnées de contact : elles sont indispensables pour recevoir par courriel et SMS les messages de la Caf qui vous sont destinés.

Fréquentation du caf.fr

En moyenne, 17 millions de visites mensuelles au niveau national.

Et bien plus encore...

Rendez-vous dans l'espace «Aides et services»

- pour faire **une estimation de droits** au revenu de solidarité active (RSA), aux différents volets de la prestations d'accueil du jeune enfant (PAJE) ou au logement
- pour saisir **une demande** d'aide au logement ou de complément de mode de garde **en ligne**.

Nouveau, désormais lors d'une première demande d'aide au logement, les internautes ont la possibilité de **mettre leur téléprocédure en attente**. En effet, les informations renseignées peuvent être sauvegardées en vue de finaliser ultérieurement la demande en ligne. Un numéro de sauvegarde est envoyé à l'adresse courriel précédemment indiquée par l'internaute.

Enfin, retrouvez toutes les informations de la Caf du Rhône en saisissant un code postal du département du Rhône. Actualités locales, points d'accueil, offre de service en matière de petite enfance, jeunesse, logement, solidarité, insertion....de nombreuses informations vous attendent.

A bientôt sur www.caf.fr





ACCUEIL



VISIO-ACCUEIL

Des bornes Caf pour deux services

Les bornes interactives permettent de faire des démarches en libre service dans différents lieux de contact.

4 bornes disposent d'une double fonctionnalité. Outre les démarches en libre service, elles proposent la possibilité de **dialoguer, sur rendez-vous et à distance, avec un technicien Caf** grâce au visio-accueil.

Ce nouveau service répond aux demandes de modernisation des usagers tout en augmentant l'accessibilité aux services et à l'information de la Caf.

>> Maison des services de **Saint Laurent de Chamousset** : mardi de 9h à 10h30
Rendez-vous au 04 74 26 50 78

>> Relais des services publics de **Saint Symphorien sur Coise** : mardi de 10h30 à 12h
Rendez-vous au 04 78 19 05 14

>> Centre social de **Thizy** : vendredi de 9h à 10h30
Rendez-vous au 0 810 25 69 80*

>> Maison du Rhône de **Beaujeu** : vendredi de 10h30 à 12h
Rendez-vous au 0 810 25 69 80*

*prix d'un appel local depuis un poste fixe



VOTRE CAF VOUS MET EN GARDE CONTRE LE PIRATAGE INFORMATIQUE SOUS FORME DE MESSAGES OU DE SITES FRAUDULEUX IMITANT LES ALLOCATIONS FAMILIALES.

Il peut s'agir de courriels, de SMS ou de faux sites. Sachez que votre caisse d'Allocations familiales ne vous demande jamais votre numéro de carte bancaire, ni par courriel, ni par téléphone, ni sur un site Internet.

Alors, si un tel message vous est envoyé, soyez prudents !

- ▶ Ne transmettez pas vos coordonnées bancaires.
- ▶ Ne répondez pas au courriel, au SMS ou au message vocal frauduleux, ne remplissez pas les données qui vous sont demandées, et n'appellez pas le numéro de téléphone qu'il peut comporter.
- ▶ Ne cliquez pas sur les liens ni sur les boutons du courriel frauduleux, et n'ouvrez pas les pièces jointes

▶ Supprimez le courriel, le SMS ou le message vocal frauduleux de votre boîte de messages.

▶ Si vous avez communiqué vos coordonnées bancaires suite à un message frauduleux, faites immédiatement opposition auprès de votre banque.

Ne faites confiance qu'à l'original, retrouvez des exemples de courriels et de sites Internet frauduleux en ligne sur le [www.caf.fr / actualités/2013](http://www.caf.fr/actualités/2013).

▶ Si vous avez communiqué vos identifiants de connexion à «Mon Compte», à un autre site que caf.fr, signalez-le vite à votre Caf qui vous transmettra un nouveau code confidentiel.

▶ Si vous avez retourné copie de votre carte d'identité ou tout autre justificatif aux auteurs d'un message frauduleux, nous vous conseillons de porter plainte auprès de la gendarmerie ou du commissariat le plus proche de votre domicile. Si possible, joignez une copie du message frauduleux avec l'entête complète.

Si vous avez communiqué vos identifiants de connexion à «Mon Compte», à un autre site que caf.fr, signalez-le vite à votre Caf qui vous transmettra un nouveau code confidentiel.